ارتباط مؤثر

۲۱۰۲۰۹



بسم الله الرحمن الرحیم

ارتباط مؤثّر

رشته‌های تربیت بدنی، تربیت کودک، حسابداری، حمل و نقل، ناوبری

گروه خدمات

شاخهٔ فنی و حرفه‌ای و کاردانش

پایهٔ دهم دورهٔ دوم متوسطه

۱۳۹۶



وزارت آموزش و پرورش
سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی



نام کتاب: ارتباط مؤثر ـ ۲۱۰۲۰۹
پدیدآورنده: سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی
مدیریت برنامه‌ریزی درسی و تألیف: دفتر تألیف کتاب‌های درسی فنی‌وحرفه‌ای و کاردانش
شناسه افزوده برنامه‌ریزی و تألیف: احمدرضا دوراندیش، محمد کفاشان، ابراهیم آزاد، معصومه صادق، معصومه سلطان رضوان فر، کبری نورشاهی، رقیه متحیر پسند، افشار بهمنی، عزت الله خیرالله، حمیده نظری تاج آبادی، حسین ناصری(اعضای شورای برنامه‌ریزی)
عزت‌الله خیرالله، محمدتقی طغرایی، محمد کفاشان (اعضای گروه تألیف) ـ حسین داوودی (ویراستار)
مدیریت آماده‌سازی هنری: ادارهٔ کلّ نظارت بر نشر و توزیع مواد آموزشی
شناسه افزوده آماده‌سازی: ایمان اوجیان (طراح یونیفورم) ـ یلدا ابوسعیدی(طراح جلد و صفحه‌آرا)ـ سید مرتضی میرمجیدی (رسام)
نشانی سازمان: تهران: خیابان ایرانشهر شمالی ـ ساختمان شمارهٔ ۴ آموزش و پرورش (شهیدموسوی)
تلفن: ۹ـ۸۸۸۳۱۱۶۱، **دورنگار:** ۸۸۳۰۹۲۶۶، **کد پستی:** ۱۵۸۴۷۴۷۳۵۹
وب سایت: www.chap.sch.ir و www.irtextbook.ir
ناشر : شرکت چاپ و نشر کتاب‌های درسی ایران: تهران ـ کیلومتر ۱۷ جادهٔ مخصوص کرج ـ خیابان ۶۱ (دارو پخش) **تلفن :** ۵ ـ۴۴۹۸۵۱۶۱، **دورنگار:** ۴۴۹۸۵۱۶۰، **صندوق پستی:** ۱۳۹ـ ۳۷۵۱۵
چاپخانه: شرکت چاپ و نشر کتاب‌های درسی ایران «سهامی خاص»
سال انتشار و نوبت چاپ: چاپ دوم ۱۳۹۶

شابک ۹- ۲۶۵۶ – ۰۵ – ۹۶۴ – ۹۷۸ ISBN 978 – 964 - 05 - 2656-9



اگر یک ملتی نخواهد آسیب ببیند باید این ملت اوّلاً با هم متحد باشد، و ثانیاً در هر کاری که اشتغال دارد آن را خوب انجام بدهد. امروز کشور محتاج به کار است. باید کار کنیم تا خودکفا باشیم. بلکه انشاءالله صادرات هم داشته باشیم. شما برادرها الآن عبادت‌تان این است که کار بکنید. این عبادت است.

امام خمینی (قدِّسَ سِرّه الشّریف)

فهرست

فصل اول : اهمیت، اهداف و عناصر ارتباط

فصل دوم: ارتباط مؤثّر با خود و مهارت‌های ارتباطی

فصل سوم: ارتباط مؤثّر با خدا، خلقت و جامعه

سخنی با هنرآموزان عزیز

زمینهٔ خدمات در شاخهٔ فنی‌وحرفه‌ای شامل رشته‌های تربیت کودک، تربیت بدنی، حسابداری، حمل و نقل و ناوبری است. کتاب «ارتباط مؤثر»، درس مشترک زمینهٔ خدمات است. این کتاب به دنبال اصلاح رابطهٔ هنرجویان در چهار عرصهٔ رفتاری ارتباط با خود، با خدا، با مردم و با سایر مخلوقات به کمک دو ابزار هدایتی یعنی عقل و دین است تا از طریق آشنا شدن با مفاهیم این کتاب و کاربرد آنها در روابط خویش، به توانایی‌ها و مهارت‌های زیر نائل آیند:

۱. توانایی‌ها و استعدادهای خود را باور کنند و در راستای رشد و ارتقای همهٔ ابعاد وجودی خویش تلاش نمایند.

۲. خود را خلیفهٔ خدا روی زمین و عبد و بندهٔ او بدانند و در حد توان آراسته به کمالات و صفات الهی گردند و هرگز از فرامین الهی سرپیچی نکنند.

۳. بتوانند با همهٔ انسان‌ها جدای از قومیّت، رنگ پوست، زبان و جغرافیای زندگی به طور اعم و با هموطنان و هم‌کیشان خود به طور خاص و با خانواده، همکاران، همسایگان و مؤمنان نیکوکار به طور اخص، رابطه‌ای سالم و سازنده برقرار نمایند و حقوق آنان را رعایت کنند و سرانجام با اصلاح روابط خود در همهٔ عرصه‌ها، زمینهٔ رشد، کمال و خیر و سعادت خود را در دنیا و آخرت فراهم آورند.

۴. طبیعت را فعل خدا بدانند و برای همهٔ اجزای آن، ارزش و احترام قائل شوند و در بهره‌گیری از آن دچار افراط و اسراف نشوند و شاکر و سپاس‌گزار او باشند.

با توجه به فعالیت محور بودن کتاب، دستیابی به اهداف فوق و ارتقای مستمر کیفی رفتار و روابط هنرجویان ممکن نیست مگر با همت، تلاش و بهره‌گیری از تجارب مفید شما در کمک به آنها برای انجام فعالیت‌های کلاسی و غیرکلاسی و نیز استفاده از مثال‌های عینی و کاربردی از محل کار و زندگی.

چون شیوهٔ ارزشیابی کتاب حاضر فعالیت‌محور است و برای اصلاح رفتار و روابط هنرجویان به عنوان بخش مهمی از جامعهٔ ما تألیف شده است، لذا آنچه که مهم است فراگیری مفاهیم علمی کتاب و کاربرد آنها در عرصه‌های رفتاری و زندگی روزمرهٔ هنرجویان است. بنابراین پیشنهاد می‌شود برای ارزشیابی مستمر و پایانی این کتاب، ۷ نمره برای تهیهٔ دفتر و انجام کامل و مرتب فعالیت‌های کلاسی و غیرکلاسی، ۵ نمره برای آزمون کتبی از مفاهیم مندرج در کتاب و ۸ نمره برای شایستگی‌های عملکردی و رفتار محسوس و مطلوب هنرجویان در هنرستان توسط شما با مشورت والدین هنرجو و سایر همکارانی که هنرجو به اشکال مختلف با آنها در ارتباط است، در نظر گرفته شود.

(شاخص‌ها: حضور به موقع و با ظاهری آراسته در هنرستان، احترام به والدین، هنرجویان دیگر و سایر عوامل هنرستان، پای‌بندی به ضوابط و قوانین هنرستان، استفادۀ مطلوب از ابزار و وسایل و امکانات هنرستان، شرکت منظم و مرتب در فعالیت‌های هنرستان مانند نماز جماعت، مراسم صبحگاهی اعیاد و وفیات، اردوها و بازدیدهای علمی، احترام به طبیعت و پاکیزگی محیط، همکاری با مسئولین هنرستان، مسئولیت‌پذیری، امانت‌داری، رازداری، گفتار شایسته و ...).

سخنی با هنرجویان عزیز

شما سرمایه‌های اصلی و معنوی کشور عزیزمان ایران اسلامی هستید و تلاش همهٔ مسئولین آموزش و پرورش، ارتقای مهارت‌های علمی و فنی و بهبود کیفیت رفتار و عمل شما عزیزان در همهٔ عرصه‌های ارتباطی است. این مهم حاصل نمی‌شود مگر با خواست، اراده، همکاری و تلاش مستمر شما در فراگیری این دانش‌ها و کاربردی کردن آنها در زندگی روزانهٔ خویش.

لذا انتظار می رود:

۱. از رهنمودها و تجارب هنرآموز خود در ارائهٔ مطالب کتاب نهایت استفاده را ببرید.

۲. فعالیت‌های کلاسی و غیرکلاسی پیش‌بینی شده را به دقت اجرا کنید و در هر مورد نتایج آن را در دفتر خود به طور مرتب و منظم بنویسید.

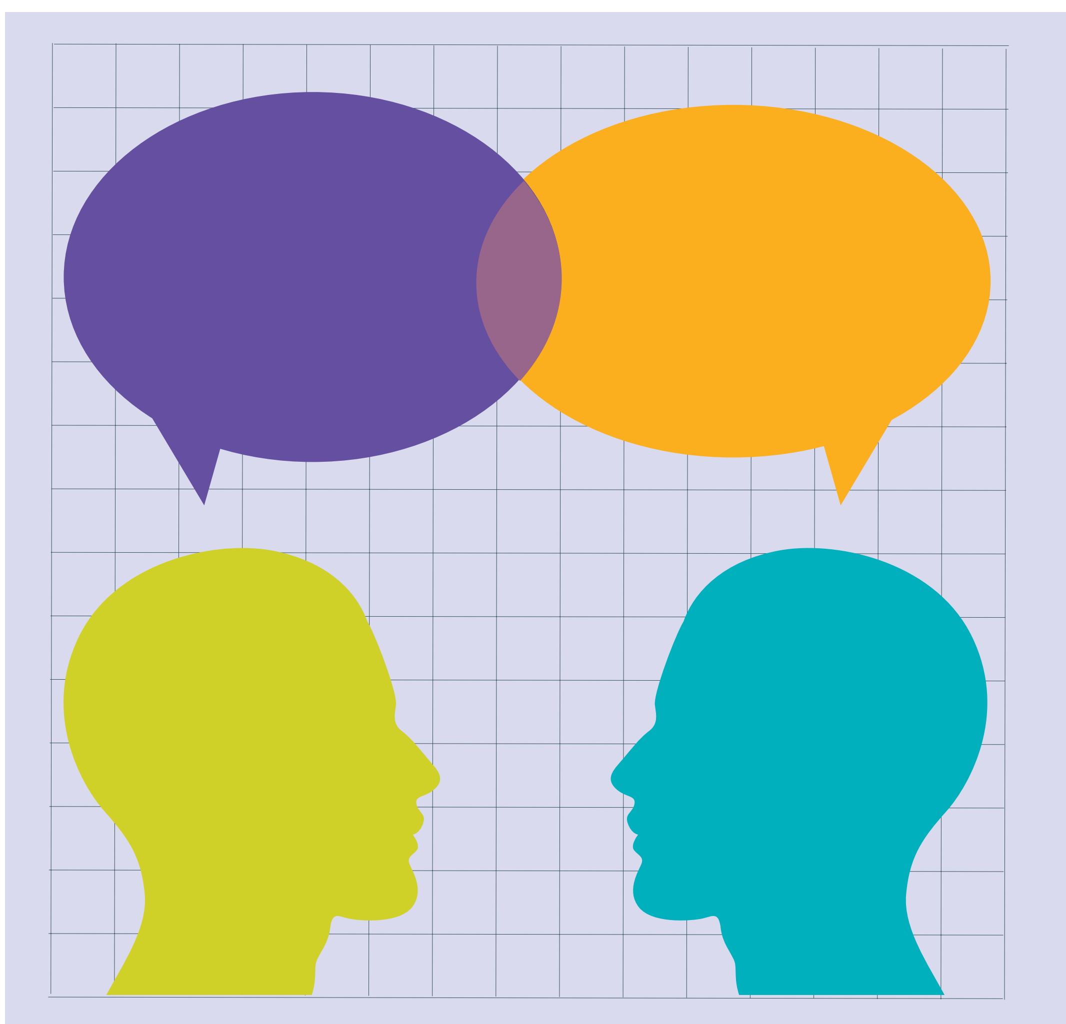
۳. برای انجام فعالیت‌های کتاب، حتماً از تجارب مفید و ارزندهٔ والدین، هنرآموزان و دوستان قابل اعتماد خود استفاده کنید.

۴. در اصلاح رابطهٔ خود با خدا، با خود، با مردم و با سایر مخلوقات همواره بکوشید و سعی کنید هر روزتان بهتر از دیروزتان باشد.

امید است با مطالب این کتاب و عمل به آنها، افراد شایسته و صالحی برای خود، خانواده و جامعهٔ اسلامی باشید.

فصل ۱

اهمیت، اهداف و عناصر ارتباط



برخی از شایستگی‌هایی که در این فصل به‌دست می‌آورید:

ـ شناسایی ارتباط و عناصِر آن؛
ـ شناسایی موانع و اختلال‌های ارتباط و اجتناب از آنها؛
ـ شناسایی اهمیت و اهداف ارتباط مؤثّر؛
ـ مهارت‌های لازم برای رفع نیازهای گوناگون خود از طریق ارتباط با دیگران؛
ـ مهارت در استفاده از پیشرفت‌های فناورانه در ارتباط مؤثر؛
ـ کسب مهارت‌های لازم در چهار عرصهٔ ارتباط و اصلاح رابطهٔ خویش در این عرصه‌ها؛
ـ رعایت حقوق دیگران در بیان افکار و احساسات خود؛
ـ مهارت در یافتن راه‌های ارتباط مؤثّر و مفید با دیگران؛
ـ مهارت در انتقال پیام درست،کامل و روشن به دیگران همراه با ادب و احترام آنها؛
ـ کسب مهارت رازداری، صداقت و مسئولیت‌پذیری، همراه با اعتماد به نفس در ارتباط با دیگران.

درس ۱
ارتباط و عناصِر آن

مقدمه:

همۀ فعالیت‌ها و روابط انسان حول چهار محور ارتباط با خدا، با خود، با انسان‌های دیگر و با خلقت می‌چرخد و زیربنای این روابط، دوچراغ همیشه فروزان است: یکی به نام عقل و فطرت (چراغ درون) و دیگری به نام وحی و دین (چراغ بیرون) که خداوند متّعال آنها را برای هدایت و راهیابی در اختیار انسان قرار داده است، تا او در همه حال و در همۀ روابط خویش از مسیر اخلاق و اعتدال خارج نشود و بتواند در جهت خیر، کمال، سعادت و در نهایت، حیات طیبۀ خویش گام‌بردارد. بر این اساس، ما در این کتاب به دنبال رابطه‌ای مؤثّر، سازنده، سالم و کمال‌آفرین مبتنی بر دو محور عقلانیّت و معنویّت(یعنی اخلاق) هستیم نه صرفاً سود و لذّت شخصی و زودگذر، زیرا معتقدیم اگر قاعدۀ بشر در روابط چهارگانه‌اش جذب حداکثر سود و لذت ، آن هم برای خویش و در این دنیا باشد، اجتماع بشری به جهنّمی‌تبدیل خواهد شد که در آن، هر کس چون گرگی درّنده به حقوق و منافع دیگران یورش خواهد برد و آنان را قربانی منافع و مطامع خود خواهد ساخت. در این راستا ما هم مخالف حداکثر سود و لذّت نیستیم امّا، اولاً سود و لذّت را تنها مادی و دنیایی نمی‌دانیم بلکه آن را مقدّمه و ابزاری برای سود و لذت معنوی و حقیقی در جهان آخرت و سرای باقی می‌دانیم. ثانیاً سود و لذّت را تنها برای خود و نزدیکان خود نمی‌خواهیم، بلکه سود و لذّت خود را در جهت رضای خدا، سعادت و کامیابی دیگران و استفادۀ مطلوب و سازنده از طبیعت می‌دانیم. زیرا هم خود و طبیعت و هم دیگران را اجزای یک «کلّ » به هم پیوسته می‌دانیم که فعل و مخلوق خداییم و به سوی او باز می‌گردیم، لذا حداکثر سود و لذّت نیز در همین راستا می‌تواند معنا یابد. بنابراین به عنوان مثال ما هرگز نمی‌توانیم و نباید:

۱ـ در ارتباطات اداری برای رسیدن به پست و مقام ولو به قصد خدمت به مردم، از ابزارهای غیراخلاقی مانند دروغ، فریب، تملّق، ستم و ... استفاده کنیم.

۲ـ در ارتباط با دیگران، به خاطر حفظ موقعیت یا ارتقای جایگاه خویش، به نیروهای فرودست اداری ظلم و ستم و اجحاف کنیم و یا نسبت به نیروهای اداری مافوق و فرا دست تملّق و تذلّل ورزیم.

۳ـ در ارتباطات اجتماعی خود نظیر مجالس و محافل دوستانه، برای خوش‌آمد این و آن و یا گذراندن لحظاتی به ظاهر خوش به غیبت دیگران بپردازیم یا دیگران را تمسخر کنیم و یا آبروی کسی را بریزیم.

۴ـ در ارتباطات بین المللی برای غلبه بر دشمن ظالم و ستمگر، زنان و کودکان و مردم عادی را از آب و غذا و دارو و کمک‌های پزشکی محروم سازیم.

۵ـ در ارتباط با مشتری از ناآگاهی او سوءاستفاده کرده و کالایی را گران‌تر از قیمت واقعی یا با کیفیت پایین‌تر به او بفروشیم.

۶ـ در ارتباطات حقوقی خود مثلاً برای موفقیت در یک آزمون استخدامی، قانون را زیر پا گذاشته و تقلّب کنیم یا به سفارش این و آن عمل کرده و حقوق دیگران را ضایع سازیم.

۷ـ در ارتباط با خلقت و برای لذت بردن از طبیعت و رسیدن به سود و منافع خود به تخریب طبیعت اقدام کنیم، درختان را ببریم، شاخه‌ها را بشکنیم، زباله در طبیعت بریزیم و به طبیعت و دیگران ستم روا داریم.

۸ـ در اتباطات سیاسی و اقتصادی خود برای بیرون راندن رقیب سیاسی یا اقتصادی از صحنه و دست‌یابی به سود و منافع شخصی برخلاف قانون و اخلاق و بدون اینکه جرمی‌مرتکب شده باشد، به او تهمت بزنیم، اَسرار او را فاش سازیم یا به جان و مال و آبروی او آسیب بزنیم.

۹ـ برای دستیابی به میوهٔ درخت و بدون لحاظ حقّ طبیعت و دیگران ، شاخهٔ درختی را بشکنیم و یا بدون در نظر گرفتن حقّ کسی وارد باغ یا مزرعهٔ او شویم و دسترنج او را تصاحب کنیم تا به سود و منافع خود برسیم.

۱۰ـ برای زودتر رسیدن به مقصد و یا کسب درآمد بیشتر قوانین و مقررات راهنمایی و رانندگی را زیر پا بگذاریم و جان و سلامتی خود و دیگر از را به خطر بیندازیم.

پذیرش و تأیید این مسایل و موارد مشابه دیگر از بایدها و نبایدها در همهٔ روابط و ابعاد زندگی با توجه به حاکمیت اخلاق و عقل در مکتب ما، کاملاً مشخص است، زیرا مبنای روابط ما ارزش‌های فراگیری همچون دانش‌افزایی، هدایت ، خیرخواهی، گره‌گشایی و خدمت‌رسانی، احیاء طبیعت، ایثار و محبت، عزت و کرامت بشریت، سود و احترام متقابل، شادابی و نشاط، گسترش اخلاق و معنویت در جامعه و سرانجام عبودیت و بندگی خدا جهت تحقق حیات طیّبه می‌باشد نه هر رابطه‌ای براساس حداکثر سود و لذّت برای خویش و اطرافیان.

امید است هنرجویان عزیز با کمک و راهنمایی والدین، هنرآموزان و مربّیان محترم خود بتوانند همواره رابطه‌ای سالم و سازنده با خود، با خدا، با طبیعت و با مردم برقرار نمایند و در راستای این روابط سالم و سازنده به مراتبی از خیر و سعادت دنیا و آخرت و در نهایت حیات طیّبه نایل آیند.

۱ـ۱ـ تعریف ارتباط

ارتباط چیست؟ آیا کسی را می‌شناسید که با دیگران ارتباط برقرار نکند؟ شما در طول روز با چه کسانی ارتباط دارید؟ ارتباط فرایندی است که به واسطهٔ آن فرستنده از طریق یک مسیر ارتباطی پیامی‌را به گیرنده انتقال می‌دهد. گیرنده پس از دریافت پیام، بازخورد آن را به فرستنده منتقل می کند.

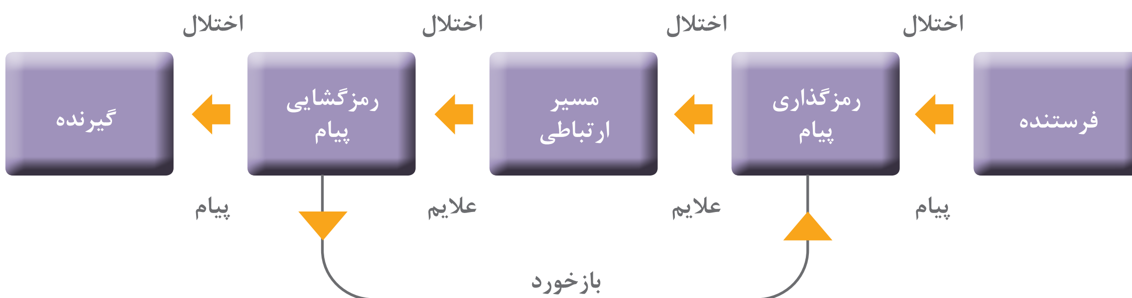
۲ـ۱ـ تاریخچهٔ ارتباط

در میان تمام موجودات، انسان تنها موجودی است که دارای قابلیت صحبت کردن است. در خصوص اولین ارتباط انسانی که در چه زمانی و مکانی انجام شده است، اطلاعات دقیقی وجود ندارد. در طول تاریخ، انسان‌ها همواره برای ایجاد ارتباط با یکدیگر از وسایل مختلفی استفاده کرده‌اند.

در آغاز از اشاره و به تدریج از دود و آتش، فریاد، زبان، صدای طبل، پیک و سپس از نوشته استفاده شده است. در گذشته برای انتقال اطلاعات، مشکلات بسیاری وجود داشت؛مثلاً ممکن بود ارسال یک نامه هفته‌ها یا ماه‌ها طول بکشد. به همین جهت بشر همواره در فکر ارتقای وسایل ارتباطی بوده است. امروزه با پیشرفت وسایل ارتباطی، تبادل اطلاعات به سرعت انجام می‌شود و این نوع وسایل از اهمیت ویژه‌ای برخوردار شده‌اند.

۳ـ۱ـ عناصر ارتباط

برای برقراری ارتباط به چه عواملی نیاز است؟ افراد از طریق ارسال و دریافت پیام با یکدیگر ارتباط برقرار می‌کنند. لازمهٔ برقراری ارتباط، وجود هفت رکن اساسی شاملِ فرستنده، پیام، رمزگذاری پیام، مسیر ارتباطی، گیرنده، رمزگشایی پیام و بازخورد است که به آنها «عناصر ارتباط» گفته می‌شود. بدون وجود هر یک از این عناصر، برقراری ارتباط. غیر ممکن یا ناقص است. در کنار این عناصر هفت‌گانه ارتباط همواره احتمال وجود موانع مزاحمی‌هست که به آنها اختلال (پارازیت) گفته می‌شود.



نمودار ۱ـ۱: عناصر ارتباط

فرستنده

فرستنده، فرد یا افرادی است که پیام خود را با هدفی خاص، به صورت گفتار، نوشتار یا به وسیلهٔ حرکت غیرکلامی‌با استفاده از رابط، به گیرندهٔ پیام منتقل می کند.

فعالیت کلاسی ۱



در موارد زیر «فرستندهٔ» پیام را مشخص کنید:

۱ـ حسابدار وارد اتاق مدیر می‌شود و به او سلام می‌کند.
۲ـ مربی مهدکودک برای کودکان شعر می‌خواند.

پیام

در هر ارتباطی چه پیامی منتقل می‌شود؟ آیا پیام‌ها همیشه روشن و واضح به گیرنده منتقل می‌شوند؟ پیام همان چیزی است که ارتباط به منظور آن برقرار شده و فرستنده سعی می‌کند آن را برای گیرنده ارسال کند. به عبارت دیگر، پیام، اطلاعاتی است که فرستنده به گیرنده منتقل می‌کند. پیام شاملِ اطلاعات و اخبار، افکار، عقاید، نظرها، احساسات و عواطف است که به صورت علائم، گفتار، تصویر و نوشته منتقل می‌شود.

فعالیت کلاسی ۲



در موارد زیر «پیام» را مشخص کنید:

۱ـ حامد به هنرآموز خود گفت من به ورزش فوتبال علاقه دارم.
۲ـ مهماندار هواپیما به مسافران می‌گوید کمربندهای خود را ببندید.

فعالیت غیرکلاسی ۱



۱ـ با مراجعه به سایت‌های اینترنتی مربوط به دوران دفاع مقدس،ده مورد از تصاویر رزمندگان اسلام را که بر کوله‌پشتی یا پیشانی‌بندهای خود، دل‌نوشته‌هایی به عنوان «پیام» از خود به یادگار گذاشته‌اند تهیه نمایید.
۲ـ با مراجعه به سایت بنیاد شهید و امور ایثارگران و جانبازان، ده مورد از «پیام»های شهیدان دوران دفاع مقدس را که در وصیت‌نامه‌های خود بر آن تأکید داشته‌اند تهیه نمایید.





رمزگذاری پیام

پیام در ذهن فرستنده است و هرگز قابل انتقال نیست مگر اینکه ابتدا به صورت نشانه‌ها یا نمادهایی درآید. نشانه‌ها یا نمادها به خودی خود هیچ‌گونه معنای خاصی ندارند مگر اینکه با یک قرارداد اجتماعی متقابل، برای آنها مفهوم خاصی در نظر گرفته شود. بنابراین، فرستنده ابتدا محتوای پیام را که به شکل رمز (کلمه‌ها، نمادها، علائم و نشانه‌ها) است، به صورت کلمه‌های گفتاری، نوشتاری، تصویری و ... در می‌آورد و به گیرندۀ پیام ارسال می‌کند.

فعالیت کلاسی ۳



در موارد زیر «رمز» پیام را مشخص کنید:

۱ـ داور از هر دو کشتی‌گیر می‌خواهد با حرکات دست به یکدیگر احترام بگذارند.
۲ـ رانندۀ اتوبوس به همکار خود «خدا قوّت» می‌گوید.

مسیر ارتباطی

پیام چگونه باید منتقل شود؟ پیام خود را با چه ابزاری انتقال می‌دهید؟ شیوه‌های انتقال پیام میان فرستنده و گیرنده را مسیر ارتباطی گویند. به عبارت دیگر، ابزار و وسایلی هستند که در ارسال و دریافت پیام از فرستنده به گیرنده و بالعکس کمک می‌کنند. مسیر ارتباطی باید متناسب با پیام، معلومات و ویژگی‌های مشترک میان فرستنده و گیرنده انتخاب شود. برخی از مسیرهای ارتباطی عبارت‌اند از: پست الکترونیک، پیامک، تلفن، کتاب، روزنامه، پوستر و ... .

فعالیت کلاسی ۴



در موارد زیر «مسیر ارتباطی» پیام را مشخص کنید:

۱ـ راننده در خیابان، تابلوی «آهسته برانید» را می‌بیند.
۲ـ رامین نامۀ استعفای خود را برای سرپرست حسابرسی ارسال می‌کند.

گیرنده

چه کسی پیام را دریافت می‌کند؟ گیرنده، فرد یا افرادی هستند که پیام را از فرستنده دریافت می‌کنند. به عبارت دیگر، گیرندۀ پیام همان فردی است که پیام در او اثر می‌کند و باعث تغییر رفتار او می‌شود.

فعالیت کلاسی ۵



در موارد زیر «گیرندۀ» پیام را مشخص کنید:

۱ـ خانم سعیدی قبل از رساندن کودکش به مهدکودک، او را می‌بوسد.
۲ـ مربی به اعضای تیم می‌گوید نیم ساعت نرمش کنید.

رمزگشایی پیام

آیا گیرنده همیشه، پیام را درست دریافت می‌کند؟ پیام زمانی برای گیرنده قابل فهم است که مجدداً از حالت رمز و نشانه خارج شود و به صورت نشانه‌هایی قابل فهم درآید. به عبارت دیگر، گیرنده، رمز پیام دریافت شده را از طریق حواس و سلسلهٔ اعصاب به مغز می‌برد و آن را از حالت رمز خارج می‌کند، سپس مفهوم مورد نظر را درک می‌کند.

فعالیت کلاسی ۶



در موارد زیر پیام را «رمزگشایی» کنید:

۱ـ مربی فوتسال یکی از بازیکنان را از زمین بیرون می‌کشد.

۲ـ حسابدار شرکت نتوانست کارش را تمام کند، مدیر به او می‌گوید خسته نباشید.

بازخورد: واکنش و عکس‌العملی است که گیرنده پس از دریافت پیام از خود نشان می‌دهد. به عبارت دیگر، انتقال مفهوم درک شده توسط گیرنده به فرستنده پس از دریافت پیام است. بازخورد، عامل بسیار مؤثری در برقراری ارتباط است، زیرا فرستنده را قادر می‌سازد که تأثیر پیام خود را ارزیابی کند.

فعالیت کلاسی ۷



در موارد زیر «بازخورد» پیام را مشخص کنید:

۱ـ مربی مهدکودک با کودک بازی می‌کند و او به مربی لبخند می‌زند.

۲ـ راننده در حال رانندگی برای عابر پیاده می‌ایستد و عابر پیاده برای او دست تکان می‌دهد.

اختلال: چه عواملی می‌تواند در ارسال یا دریافت پیام اختلال ایجاد کند؟ هر عاملی که در ارتباط خلل ایجاد کند و مانع برقراری آن گردد به طوری که پیام تحریف شود و دیگر معنای واقعی را نرساند، «اختلال» است.

فعالیت کلاسی ۸



در موارد زیر «اختلال» در پیام را مشخص کنید:

۱ـ ورزشکار برای عضویت در تیم هندبال با مربی قرار دارد، ولی به دلیل ترافیک دیر می‌رسد.

۲ـ کارمند خسته است و سرپرست حسابداری به او می‌گوید دیگر می‌توانید بروید و حسن ناراحت می‌شود.

فعالیت
کلاسی ۹



عناصر ارتباطیِ موقعیت زیر را مشخص کنید.

هواپیمایی به مقصدی در حرکت بود که ناگهان به دلیل شرایط نامناسب جوّی به مبدأ برگشت. شرایط عجیبی در هواپیما شکل گرفت. یکی از خانم‌ها که بسیار ناراحت بود، شروع کرد به اعتراض و توهین به میهماندار و یک مرتبه صدایش را بالا برد و گفت شما همانجا در فرودگاه می‌گفتید که دید ندارید و پرواز انجام نمی‌شود.

در این لحظه همه منتظر نحوهٔ برخورد میهماندار بودند، شاید همه فکر می‌کردند که میهماندار... . اما وی با چهره‌ای مهربان و مؤدب از خانم عذرخواهی کرد و گفت: من واقعاً متأسفم که این اتفاق افتاده است. سپس توضیح داد: مسلماً ما دوست داریم شما سالم به مقصدتان برسید. اینجا جان شما برای ما خیلی مهم‌تر است تا موضوعات دیگر. او به یکی از میهمانداران اشاره کرد که برای ایشان آب بیاورد. به ایشان آب داد و با صبوری مراحل فرود را به‌طور کامل شرح داد و همه گوش کردند، اوضاع آرام شد. آن خانم که آرام شده بود، از میهماندار عذرخواهی کرد.

فعالیت
کلاسی ۱۰



در گروه‌های کلاسی موارد زیر را انجام دهید:

۱ـ موضوعی را آزادانه انتخاب کنید.
۲ـ در مورد آن موضوع با یکدیگر ارتباط برقرار کنید.
۳ـ عناصر ارتباط را در گفت‌وگو مشخص کنید و نتیجه را در کلاس درس ارائه دهید.

فعالیت
کلاسی ۱۱



موارد زیر را انجام دهید:

۱ـ کاغذ را به چهار قسمت تقسیم کنید و در هر قسمت یکی از موارد خواندن، نوشتن، صحبت کردن و گوش کردن را بنویسید.
۲ـ زمانی را که برای هر یک از این فعالیت‌ها در روز اختصاص می‌دهید یادداشت کنید.
۳ـ بیشترین زمانی را که صرف هر یک از این فعالیت‌ها (خواندن، نوشتن، صحبت کردن و گوش کردن) می‌شود تعیین کنید.
۴ـ از مدت زمانی که صرف ارتباط با دیگران می‌کنید چه نتیجه‌ای می‌گیرید؟
۵ـ نتایج خود را با دیگران مقایسه کنید و نتیجه‌گیری خود را بنویسید.

درس ۲
اهمیّت و اهداف ارتباط

۱ـ۲ـ اهمیّت ارتباط

چـرا انسـان‌ها بـا یکدیگـر ارتبـاط برقـرار می‌کننـد؟ ارتبـاط برقـرار کـردن بـا دیگـران چـه اهمیتـی دارد؟ بسـیاری از افـراد «ارتبـاط» را بـه اهمیـت «آب» بـرای موجـودات زنـده تشـبیه کرده‌انـد کـه بـدون آن، حیـات بشـر بـه خطـر می‌افتـد. ارتبـاط نقـش حیاتـی در زندگـی هـر فـرد دارد. بـدون ارتبـاط نمی‌توانیـد احسـاس شـخص دیگـر را متوجـه شـوید و احسـاس خـود را نسـبت بـه شـخص دیگـر بیـان کنیـد. بـرای دسـتیابی بـه هـر هدفـی از جملـه دسـتیابی بـه شـغل مـورد علاقۀتـان یـا پیوسـتن بـه گروه‌هـا و ... بـه ارتبـاط نیـاز داریـد. شـما بایـد بتوانیـد بـه خوبـی ارتبـاط برقـرار کنیـد تـا بتوانیـد بـه عضویـت گروه‌هـا درآییـد. دیگـران براسـاس نحـوۀ ارتباطتـان، دربـارۀ شـما قضـاوت می‌کننـد

فعالیت کلاسی ۱



در گروه‌های کلاسی دربارۀ موارد زیر گفت‌وگو و نتیجه را در کلاس ارائه کنید:

۱ـ ارتبـاط، کلیـد رسـیدن بـه تمامی‌اهـداف اسـت. دلیل خـود را در موافقـت یا مخالفـت با این جمله بنویسـید.

۲ـ آیا می‌توانید موقعیت‌هایی را بیان کنید که ارتباط در آن نقشی ندارد؟

۳ـ موقعیت‌ها و مشکلاتی را مثال بزنید که برای حل آنها داشتن ارتباط ضروری است.

رفع نیاز

آیـا ارتبـاط داشـتن بـا دیگـران بـه رفـع نیازهـای انسـان‌ها کمـک می‌کند؟ انسـان بـرای رفـع نیازهای خـود به ارتبـاط نیـاز دارد. هیچ‌کـس قـادر نیسـت بـه تنهایـی تمامی‌نیازهای خـود را تأمین کند و ناگزیر اسـت بـرای رفع آنهـا بـا دیگـران ارتبـاط برقـرار سـازد. بـرای مثال، شـما بـرای رفع نیاز گرسـنگی بـه دنبال غـذا می‌رویـد و مواد غذایـی خـود را تأمیـن می‌کنیـد و بـه این صورت ناچارید بـا محیط اطراف و انسـان‌های دیگر ارتبـاط برقرار کنید.

فعالیت کلاسی ۲



چگونه از ارتباط برای هر کدام از نیازهای خود بهره می‌برید؟ جدول زیر را تکمیل کنید.

نیازها	رفع نیاز
۱. نیاز به عبادت	
۲. نیاز به آموزش	
۳. نیاز به محبت	
۴. نیاز به امکانات مادی	

پیشرفت فنّاوری

همان‌طور که ارتباط بین انسان‌ها و جوامعِ از طریق به اشتراک‌گذاری اطلاعات و دانش‌ها بر سرعت پیشرفت علم و فناوری افزوده است، متقابلاً پیشرفت علم و فناوری نیز توانسته است ارتباط بین افراد و جوامع را تقویت کرده و فاصلهٔ بین انسان‌ها را به حداقل برساند. ولی متأسفانه سوءاستفاده انسان‌ها از این فناوری‌های جدید ارتباطی مانند شمشیری دو لبه، اساس اخلاق و فرهنگ و روابط انسانی بین اعضای خانواده‌ها و دیگر نهادهای اجتماعی را هدف قرار داده و آسیب‌های جبران‌ناپذیری بر این بنیان‌های اخلاق و فرهنگی وارد ساخته است. لذا بر همگان خصوصاً نسل جوان و نوجوان واجب است که هم این ابزارهای ارتباطی را بشناسند و از آنها به خوبی بهره بگیرند و هم به آسیب‌ها و خطرات ناشی از استفاده نامطلوب از آنها آگاه شوند تا در دام شیاطین جن و انس و سارقان ایمان و اخلاق گرفتار نشوند و در این زمینه نقش والدین و مربیان (معلمان، دبیران، هنرآموزان، روحانیان و ...) بسیار حساس و خطیر است.

فعالیت کلاسی ۳



سیستم حمل و نقل به کمک ارتباطات و گسترش فناوری‌های جدید بسیار پیشرفت کرده و بر سرعت کارها مانند خدمات سفر و گردشگری و حمل و نقل کالا و مسافر افزوده است. در گروه‌های کلاسی مشاغل و حوزه‌هایی را مثال بزنید که ارتباط یا ارتباطات در پیشرفت آنها بسیار کمک کرده است.

۱.	۴.
۲.	۵.
۳.	۶.

سرعت در انجام دادن کارها

به کمک ارتباط می‌توان بسیاری از کارهای غیرضروری را حذف کرد و به کارهای ضروری سرعت بخشید. فکر کنید مانند زمان‌های گذشته هرکس باید به تنهایی مایحتاج زندگی خود را تأمین کند. مثلاً برای تهیهٔ نان، همهٔ افراد خود باید گندم بکارند، سپس آن را به آرد تبدیل کرده و از آن نان تولید کنند. اگر این فرایند تکراری هر روز توسط افراد انجام شود نه تنها زمان زیادی به هدر می‌رود، بلکه سرعت اجرای کارها نیز پایین می‌آید.

فعالیت کلاسی ۴



چند نمونه از کاربردهای ارتباط را که منجر به سرعت بخشیدن و دسترسی آسان افراد به منابع شده است، نام ببرید.

نمونه	کاربرد در زندگی
۱.کتابخانه‌های دیجیتال	من با جست و جو در اینترنت به کتابی دسترسی پیدا کردم که در حالت عادّی، دسترسی به آن برایم ممکن نبود.
۲.	
۳.	

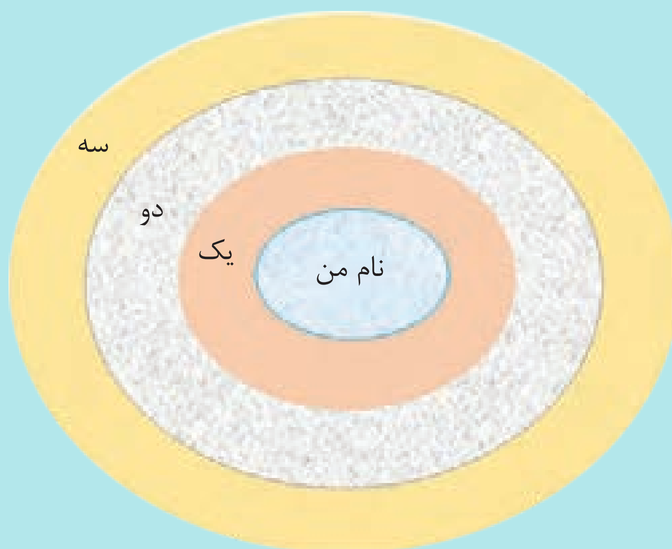
فعالیت
کلاسی ۵



با توجه به شکل دایرهٔ زیر موارد خواسته شده را انجام دهید:

۱ـ درون دایره اسم خود را بنویسید.

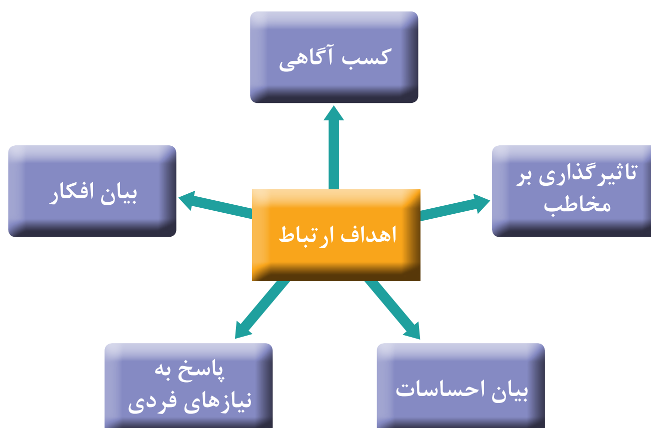
۲ـ نام کسانی که ارتباط با آنها برای شما در درجهٔ اول، دوم و سوم اهمیت است به ترتیب در دایره‌های یک و دو و سه بنویسید.



۳ـ چرا ارتباط با این افراد برای شما مهم است؟ آنها چه نیازهایی از شما را برآورده می‌کنند؟

۲ـ۲ـ اهداف ارتباط

هدف از برقراری ارتباط با دوستان، اعضای خانواده، همکاران، آشنایان و ... چیست؟ اهداف افراد در برقراری ارتباط با یکدیگر متفاوت است. مهم‌ترین اهداف ارتباط در نمودار ۱ـ۲ نشان داده شده است.



نمودار ۱ـ۲: اهداف ارتباط

۱ــ بیان افکار:
ارتبـاط افـراد بـا یکدیگـر باعث می‌شـود که افـراد از دانـش، اطلاعـات و افکار یکدیگـر آگاه شـوند. فرد در ارتباط‌هایـی کـه بـا دیگـران دارد، می‌توانـد افـکار و اطلاعـات خـود را در موقعیت‌های مختلف بـروز دهد. انسـان به‌وسـیلهٔ ارتبـاط اسـت کـه می‌توانـد حاصـل ذهـن خـود را به تصویر بکشـد و بـه دیگـران منتقل کنـد و از سـوی دیگـر ایـن افکار و اطلاعـات می‌تواننـد زمینهٔ پیشـرفت او را فراهم سـازند.

۲ــ بیان احساسات:
بـا روش‌هـای ارتباطـی متفاوتـی می‌تـوان به بیان احساسـات پرداخـت. افـراد از طریق ارتبـاط می‌توانند احساسـات خـود را بـروز دهنـد. چنین ارتباطـی به روابـط صمیمانه منجر می‌شـود.

۳ــ تأثیرگذاری بر مخاطب:
افـراد بـا روش‌هـای مختلـف ارتباطـی می‌تواننـد بـر مخاطـب خـود در هـر موقعیتی اثـر بگذارنـد و او را جذب کنند و این می‌تواند در بهبود یک رابطهٔ مؤثّر تاثیرگذار باشد.

۴ــ کسب آگاهی:
بـه کمـک مجموعـهٔ آگاهی‌هـا و دانش‌هـا می‌تـوان با خـود، خدا، مـردم و محیط‌زیسـت ارتبـاط مفید و مؤثـری داشـت و بـه وسـیلهٔ«ارتباط» اسـت که می‌تـوان در کمتریـن زمان به ایـن آگاهی‌هـا و دانش‌ها دسـت یافـت، آنهـا را پـردازش کـرد و منتشـر سـاخت، از حال بسـتگان و دوسـتان خود با خبر شـد و یا گـره از کار بنـدگان خـدا باز کرد.

۵ــ پاسخ به نیازهای فردی:
افـراد نیازهـای متعـدد و فراگیـری دارنـد و راه برطـرف کـردن ایـن نیازهـا، «ارتبـاط برقـرار کـردن بـا دیگران» است.

فعالیت کلاسی ۶



در گروه‌های کلاسی فعالیت زیر را انجام دهید:
یکـی از وسـایل ارتباطـی را انتخاب و سـپس در مـورد آن به گفت و گو بپردازید و تأثیـر آن را بر زندگی خود یادداشـت کنیـد. نتیجه را با دیگران به اشـتراک بگذاریـد و در پایان نتیجه‌گیری کنید.

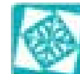
فعالیت کلاسی ۷



با توجه به اهداف ارتباط، جدول زیر را تکمیل کنید:

فرد یا عاملی که با او ارتباط داشته‌اید	وسیلهٔ برقراری ارتباط	اهمیت ارتباط	هدف از برقراری ارتباط
۱. حامد، دوستم	تماس تلفنی	برنامه ریزی درسی	جواب سؤال درسی
۲.			
۳.			
۴.			
۵.			

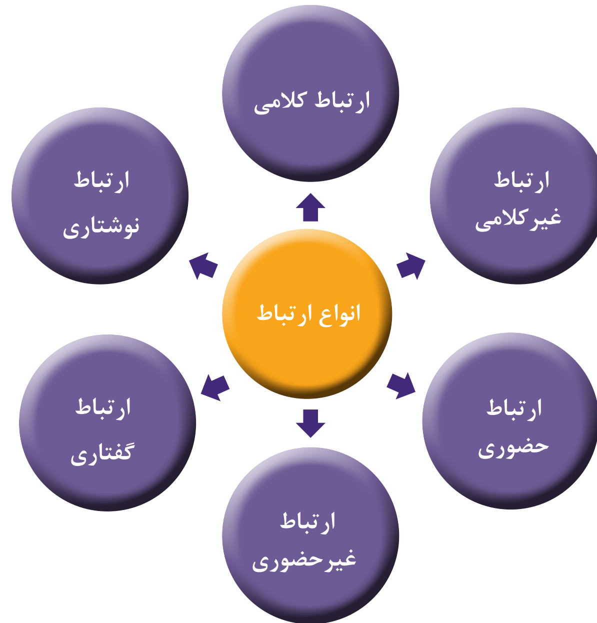
فعالیت غیرکلاسی ۱



موضوعی را که مورد علاقهٔ شماست انتخاب کنید و پس از جست‌وجوی اطلاعات مورد نیاز، نحوهٔ دستیابی به اطلاعات را در کلاس ارائه کنید.

درس ۳
انواع ارتباط

افـراد بـا یکدیگـر ارتبـاط برقـرار می‌کنند و این ارتباط بسـته به نـوع پیام و محتـوای پیامی که رد و بدل می‌شـود، متفـاوت اسـت. انتخـاب روش‌هـای ارتباطی مورد اسـتفاده و نوع ارتبـاط، تأثیر فراوانـی بر زندگی افـراد می‌گذارد. «ارتباط» براسـاس یکی از روش‌های مورد اسـتفاده به شـش دسـته تقسـیم می‌شـود (نمودار ۱ـ۳).



نمودار۱-۳ : انواع ارتباط

۱ــ۳ــ تعریف ارتباط کلامی و غیر کلامی

آیـا بـرای ارتبـاط بـا دیگران همیشـه از «صحبت کـردن» اسـتفاده می‌کنید یـا در برقـراری ارتباط از «اشـارات و حـرکات دسـت و صـورت و چشـم‌ها» هـم اسـتفاده می‌کنیـد؟ ارتبـاط و انتقـال پیام براساس آن کـه کلامی‌بین فرسـتنده و گیرنده رد و بدل شـود یا نشـود به دو دسـته تقسـیم می‌شـود:

ارتباط کلامی

تعریف: نوعی از ارتباط است که پیام از طریق ادای کلمات انتقال پیدا می‌کند. ارتباط کلامی به صورت شفاهی و غیرشفاهی صورت می‌گیرد.

مثال: شفاهی مانند شعرخوانی مربی مهدکودک با کودکان، جلسات مذاکره، مکالمات تلفنی و ویدئویی و ...
غیر شفاهی مانند نوشته‌ها، یادداشت‌ها، نامه‌ها و...

ارتباط غیرکلامی

تعریف: ارسال و دریافت پیام است بدون گفتن حرف یا کلمه‌ای و تنها با استفاده از زبان بدن (مانند حالات چهره، حرکات دست، طرز ایستادن و ...).

مثال: پرستاری که با قرار دادن انگشت اشارهٔ خود بر بینی و لب‌ها، شما را به سکوت دعوت می‌کند، اخم کردن، لبخند زدن و ...

نمودار۲-۳: تعریف ارتباط کلامی و غیرکلامی

فعالیت کلاسی ۱



در گروه‌های کلاسی یک موضوع برای اجرای پانتومیم انتخاب کنید و از همکلاسی‌های خود بخواهید موضوع را حدس بزنند.

۲ــ۳ــ ارتباط گفتاری و نوشتاری

چه موقع شما از ارتباط گفتاری استفاده می‌کنید؟ چه موقع از طریق نوشتن، ارتباط برقرار می‌کنید؟
در یک تقسیم‌بندی دیگر، ارتباط کلامی خود به دو دسته تقسیم می‌شود:

- **ارتباط گفتاری:** به فرایند تبادل پیام‌ها، اطلاعات و ایده‌ها، از طریق لغاتی که از دهان بیان می‌شوند، ارتباط گفتاری گفته می‌شود.
- **ارتباط نوشتاری:** به فرایند تبادل پیام‌ها، اطلاعات و ایده‌ها که از طریق نوشتن و یادداشت کردن ایجاد می‌شود، ارتباط نوشتاری گفته می‌شود.

نکته: ارتباط گفتاری به میزان زیادی تحت تأثیر تُن صدا، بلندی صدا، سرعت کلام و وضوح آن قرار دارد. ارتباط نوشتاری به میزان زیادی تحت تأثیر لغات، سبک نوشته، دستور زبان، روشن و شفاف بودن نوشته قرار دارد.

فعالیت کلاسی ۲



پیام دریافت شده از هر یک از حالات بدنی ارائه شده در تصاویر زیر را بیان کنید و بعد از مقایسهٔ دریافت خود با دریافت سایر دوستانتان، صحیح‌ترین جواب‌ها انتخاب شود.



فعالیت کلاسی ۳



به پرسش‌های زیر پاسخ دهید:

۱ـ در برقراری ارتباط با دیگران، همسالان، دوستان و هم‌بازی‌ها کدام‌یک از انواع ارتباط کلامی و غیرکلامی نقش مهم‌تر و مؤثرتری دارد؟

۲ـ نتیجه‌گیری شما از ارتباط کلامی و ارتباط غیرکلامی چیست؟ آن را شرح دهید.

۳ـ۳ـ ارتباط حضوری و غیرحضوری

آیا برای رساندن پیام خود به دیگران، همیشه باید رودررو با آنها صحبت کنید؟ ارتباط برمبنای حضور یا بدون حضور فرد نیز به دو دسته تقسیم می‌شود. ارتباط حضوری و غیرحضوری از مهم‌ترین نوع ارتباط محسوب می‌شوند چرا که شما در زندگی روزمرهٔ خود با افراد زیادی ارتباط چهره به چهره و یا از راه دور دارید.

ارتباط حضوری

تعریف: به گونه‌ای از برقراری ارتباط گفته می‌شود که کلیهٔ عناصر در یک مکان جمع شده باشند. فرستنده،گیرنده، پیام و وسایل ارتباطی به طور هم‌زمان در یک مکان ایفای نقش می‌کنند.

مثال: جلسات مذاکره، مصاحبه و ...

ارتباط غیرحضوری

تعریف: در این نوع ارتباط، عناصر ارتباطی در یک مکان جمع نیستند و پیام از طریق وسایل ارتباطی به گیرنده که دور از فرستنده قرار دارد انتقال پیدا می‌کند.

مثال: پیام‌های رادیویی، تصاویر تلویزیونی، نوشته‌ها و ...

نمودار ۳-۳: ارتباط حضوری و غیرحضوری

نکته: در ارتباط حضوری تأثیر پیام بسیار بالاست و بازخورد پیام بلافاصله صورت می‌پذیرد و زبان بدن نقش زیادی دارد.

در ارتباط غیرحضوری تأثیرگذاری پیام کم است و بازخورد پیام با فاصلهٔ زمانی ـ آن هم در صورت لزوم و شرایط خاص ـ صورت می‌پذیرد.

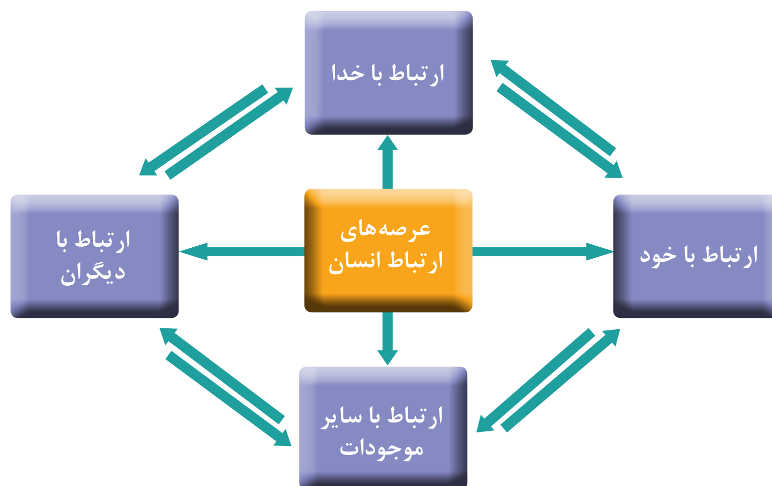
فعالیت کلاسی ۴



در گروه‌های کلاسی موارد زیر را انجام دهید:
به صورت نمایش، چهار نوع ارتباط کلامی، غیرکلامی، حضوری و غیرحضوری را انجام دهید.
در ارتباطی که رد و بدل می‌شود عناصر ارتباطی را مشخص و با یکدیگر مقایسه کنید.

۴ـ۳ـ چهار عرصهٔ محوری ارتباط

همهٔ روابط و عملکردهای انسان در عرصه‌های مختلف زندگی،تابع چهار محور ارتباطی انسان با خود، با خداوند، با دیگران و با موجودات دیگر است و هریک از این چهار محور ارتباطی بایدها و نبایدهایی دارد که با رعایت آنها می‌توان به روابطی سالم و سازنده دست یافت.



نمودار ۴-۳: چهار عرصهٔ محوری ارتباط

۱. ارتباط انسان با خود:

ارتباط مؤثّر و سازنده با خود مستلزم شناخت ابعاد وجودی خویش است. ارتباط سازنده با خود، مبنای موفقیت در سایر عرصه‌های ارتباطی است. حفظ عزّت و کرامت نفس، تن ندادن به خواری و ذلّت، تلاش برای سلامتی و نشاط، آراستگی ظاهر و باطن و باور به اینکه از خداییم و به سوی او باز می‌گردیم از آثار ارتباط با خویش است. ارتباط با خود شامل شناخت استعدادها و توانایی‌های خود، تفکر در مبدأ و غایت خلقت خویش، مراقبه و محاسبهٔ نفس، انتخاب بهترین مسیر و بهترین هدف‌ها در زندگی و ... می‌شود.

۲. ارتباط با خدا:

ارتباط موثّر با خداوند و اظهار تواضع و عبودیّت در پیشگاه او، موجب رشد و سعادت انسان در همهٔ ابعاد وجودی است. ارتباط موثّر با خداوند شامل موارد زیر است:

- اطاعت و عبودیت محض از همهٔ قوانین و امر و نهی‌های تکوینی و تشریعی الهی.
- باور به نظارت مستمر خدا بر ظاهر و باطن همهٔ نیّات، افکار و اعمال انسان‌ها.

- فرمانبرداری و اطاعت از خدا در همهٔ ابعاد و عرصه‌های زندگی.
- حمد و ستایش و سپاس از خدا و یگانه دانستن او.
- توسّل و توکّل به او در همهٔ امور.
- صبر و تحمّل و یاری جستن از او.
- ذکر و توبه و اِنابه و استغفار هنگام قصور و تقصیر و لغزش و خطاهای احتمالی.
- پناه بردن به لطف و رحمت او و مأیوس نشدن از او درتمام مراحل زندگی و … .

۳. ارتباط با دیگران:

انسان موجودی اجتماعی آفریده شده است؛ ارتباط او با دیگران امری فطری و طبیعی است. انسان از مسیر ارتباط و تعامل با دیگران به اوج عبودیت و بندگی خدا و تکامل اخلاقی، اجتماعی، عاطفی و عقلانی می‌رسد. اساس این ارتباط این است که در همهٔ تعاملات اجتماعی با مردم، همواره خود را به جای آنها بگذاریم و آنچه را برای خود می‌پسندیم برای دیگران هم بپسندیم و آنچه را برای خود نمی‌پسندیم برای دیگران هم نپسندیم. ارتباط با دیگران شامل خدمت به دیگران، احترام به دیگران و رعایت حقوق آنها و ...است.

۴ـ ارتباط با سایر موجودات[1]

بر اساس تعالیم اسلامی، همهٔ هستی و موجودات آن، مخلوق و آفریدهٔ خدا هستند و یگانه مالک و ربّ حقیقی آنها، خداوند متّعال است. و سراسر هستی و همهٔ ذرّات آن، نشانهٔ علم و قدرت و حکمت خداوند است و به دو بخش تقسیم می‌شود:

الف) طبیعت و مخلوقات مادّی (عالم شهادت یا محسوس) که شامل بخش اندک و ظاهر علم خلقت است و در حال حاضر زیستگاه انسان است و درک آن به کمک حواس پنج‌گانهٔ انسان امکان‌پذیر است مانند آسمان‌ها، زمین، آب‌ها، گازها، گیاهان، درختان، جانوران و … .

رابطهٔ مثبت و مؤثّر انسان با این بخش از مخلوقات خداوند یعنی اینکه: ۱ـ بتوانیم از طبیعت و همهٔ اجزای آن به عنوان وسیله و ابزار رسیدن به کمال و سعادت خویش عادلانه بهره‌مند شویم. و در این بهره‌مندی هرگز اسراف نکنیم. ۲ـ حقوق همهٔ طبیعت و انسان‌ها و نسل‌های آینده را در بهره‌مندی از آنها رعایت کنیم. ۳ـ به صورت فردی و جمعی برای احیای طبیعت و محیط زیست بکوشیم و از تخریب منابع طبیعی جلوگیری کنیم. ۴ـ در بهره‌مندی از همهٔ اجزاء طبیعت و نعمت‌های خداوند شاکر و سپاسگزار خالق مهربان آنها باشیم.

ب) عالم ماوراءطبیعت و مخلوقات غیرمادی (عالم غیب یا نامحسوس) که شامل بخش اعظمی‌از هستی بی‌کران و موجوداتی است که از تیررس حواس پنج‌گانهٔ انسان خارج هستند و انسان می‌تواند به کمک عقل و راهنمایی تعالیم انبیای الهی به مراتبی از شناخت آنها دست یابد مانند عالم قیامت و برزخ، بهشت و جهنم، ملائکه و … .

رابطهٔ مثبت و مؤثّر انسان با این بخش نامتناهی از مخلوقات خداوند یعنی ایمان و باور به قیامت و حیات اُخروی به عنوان هدف نهایی خلقت و پذیرش فرشتگان الهی به عنوان کاتبان و شاهدان اعمال انسان‌ها و فرمانبران فرامین الهی در دنیا و آخرت تا بتوانیم با اجتناب از گناهان و زشتی‌ها و اصلاح رفتارها و عملکردهای خود در این جهان و همهٔ عرصه‌ها، خود را برای حسابرسی عادلانه در سرای آخرت آماده کنیم و از رهگذر ایمان و عمل صالح در این جهان گذرا به مراتبی از خیر و سعادت و حیات طیّبه در دنیا و آخرت نایل آییم.

۱ـ مبانی نظری تحول بنیادین در نظام تعلیم و تربیت رسمی‌و عمومی‌جمهوری اسلامی‌ایران، صفحهٔ ۴۹ تا ۵۶، آذر ماه ۹۰

نکته: انسان رشدیافته و کامل انسانی است که روابطش در همهٔ عرصه‌ها و در همهٔ ابعاد ، روابطی سالم، سازنده، متعادل و موزون باشد نه فقط در یک عرصه و یا در یک بُعد. رشد تک‌بعدی و نامتوازن در انسان مانند کاریکاتوری از انسانی است با چشمانی درشت و زیبا ولی دماغ و صورتی کوچک، دستانی بلند ولی پاهایی کوتاه، سری بزرگ اما گردنی باریک و … بنابراین، انسان با داشتن ابعاد مختلف وجودی و عرصه‌های گوناگون رفتاری یک مجموعهٔ مرتبط، یکپارچه و به هم پیوسته است به گونه‌ای که صلاح یا فساد هر بُعدی از ابعاد او یا هر عرصه‌ای از روابط او سبب صلاح یا فساد سایر ابعاد و روابط او میٍ گردد.

مثلاً انسانی که به خدا و قیامت ایمان داشته باشد و روابطش را با خدا اصلاح کند، قطعاً به بندگان خدا احترام می‌گذارد و به حقوق آنها تجاوز نمی‌کند (اصلاح رابطه با دیگران)، در بهره‌گیری از طبیعت به عنوان آیت خدا و نعمت الهی اسراف نمی‌کند و آن را ضایع نمی‌سازد (اصلاح رابطه با طبیعت و سایر موجودات)، و سرانجام خود را خلیفهٔ خدا می‌داند و سعادت، سلامت، عزت و احترام خود را نیز حفظ می‌کند (اصلاح رابطه با خود).

فعالیت
کلاسی ۵



یکی از روابط مهم و حیاتی انسان، رابطهٔ او با طبیعت و محافظت از جانوران، گیاهان، درختان، جنگل‌ها، کوه‌ها، مراتع، آب‌ها و هواست؛ بنابراین انسان در برابر طبیعت و محیط زیست مسئول است و باید در محافظت از آن کوشا باشد.

شما برای حفظ محیط‌زیست خود چه اقداماتی کرده‌اید و در این مورد چه پیشنهادهایی به دیگران دارید؟

اقداماتی که داشته ام	پیشنهادهای من به دیگران
۱ــ من شاخهٔ درختی را نمی‌شکنم، برگ درختی را جدا نمی‌کنم.	
۲ــ فضای سبز را لگدکوب نمی‌کنم.	
۳ــ در منزل خودمان دو باغچهٔ کوچک ایجاد کرده‌ام.	
۴ــ به درخت جلوی منزل خودمان آب می‌دهم.	
۵ــ هرگز آشغال‌ها، مخصوصاً ظروف پلاستیکی را در طبیعت رها نمی‌کنم.	
۶ــ …	

درس ۴
ارتباط مؤثّر

۱ـ۴ـ تعریف ارتباط مؤثّر

در برقراری ارتباط چه نکاتی را باید رعایت کنید تا گیرنده، پیام شما را به درستی دریافت کند؟ ارتباط مؤثّر فراتر از تبادل اطلاعات بین فرستنده و گیرنده است. ارتباط مؤثّر به این معنا است که گیرنده، پیام را همان‌گونه که منظور فرستنده است درک کند. بنابراین، «ارتباط مؤثّر» نیازمند درک متقابل طرفین ارتباط از یکدیگر و بازخورد مناسب و تداوم ارتباط بین آنها است.

فعالیت کلاسی ۱



در گروه‌های کلاسی:
برای هر گروه یک سرگروه مشخص نمایید و در مورد یک موضوع مانند فرصت‌های کاری در محله یا در شهر خود به مدت ۱۵ دقیقه گفت‌وگو کنید. در ارتباطی که با دوستان خود برقرار می‌کنید اصول بیان شده در جدول را رعایت کنید. به ازای هر اصلی که اعضای گروه رعایت نمی‌کنند، سرگروه کنار نام آنها مطابق جدول زیر یک علامت بزنند. برنده فردی است که در برقراری ارتباط، اصول بیان شده را بیشتر رعایت کند.

اسامی	توجه نکردن به زمان ارایهٔ مطلب	گوش نکردن به صحبت دیگران	احترام نگذاشتن به صحبت دیگران	پاسخ ندادن به سؤال دیگران

۲ـ۴ـ ویژگی‌های پیام مؤثّر

یک پیام، زمانی توسط گیرندهٔ آن به درستی درک و دریافت می‌شود و بر مخاطب خود تأثیر می‌گذارد که ویژگی‌های ابتدایی و اساسی نمودار مقابل در آن رعایت شود (نمودار ۱ـ۴).



نمودار۱-۴: ویژگی‌های پیام مؤثّر

کامل بودن

چه موقع متوجه می‌شوید پیامی‌را کامل ارسال کرده‌اید؟ پیام زمانی کامل و جامع است که تمام حقایقی را که خواننده یا شنونده برای واکنش مورد انتظار شما نیاز است، دریافت کند.

برای آن که مشخص شود یک پیام کامل است به پنج سؤال زیر پاسخ دهید:

- **چه کسی**؟ دریافت کننده پیام شما کیست؟
- **چه زمانی**؟ چه زمانی برای ارسال پیام مناسب است؟
- **چگونه**؟ چگونه پیام ارسال شود که اثرگذارتر باشد؟
- **چرا**؟ هدفتان از ارسال پیام چیست؟
- **کجا**؟ پیام قرار است به کجا فرستاده شود؟

فعالیت کلاسی ۲



سازمان محیط زیست قرار است برای آگاهی مردم از بحران کم آبی، تبلیغاتی انجام دهد. به نظر شما محتوای پیام باید به چه صورت باشد تا بتواند مخاطبان خود را جذب کند؟ محتوای پیام آن را براساس اصل «کامل بودن» بسازید.

مختصر بودن

برای مفید و کاربردی بودن ارتباط با دیگران از چه واژگانی باید استفاده کرد؟

مختصر بودن پیام، بیان کردن پیامِ مورد نظر با کمترین لغات ممکن است که باعث صرفه جویی در وقت گیرنده و فرستندهٔ پیام می‌شود. همچنین موجب می‌شود که بر موارد مهم و کلیدی تأکید بیشتری شود.

برای مختصر بودن پیام باید به موارد زیر توجه کرد:

- از به‌کاربردن اصطلاحات پیچیده پرهیز کنید.
- از تکرارهای غیرضروری اجتناب کنید.
- تنها اطلاعات مرتبط با موضوع را بیان کنید.

فعالیت کلاسی ۳



طبق اصل «مختصر بودن پیام»، عبارات زیر را کوتاه‌تر کنید.

«ما بدین وسیله خرسندیم که اعتماد شما موجب آسودگی خاطر ما گشته است»

....

«اجازه بدهید که بگویم که چقدر پاسختان توانست برای من مفید واقع گردد»

....

توجّه

«توجّه» به معنای آماده کردن پیام است به‌گونه‌ای که با ذهنیت دریافت کننده متناسب باشد.

برای این که بتوان توجه خواننده یا شنونده را جلب کرد باید:

- در عبارت‌های خود به‌جای کلمهٔ «من» یا «ما» بر کلمهٔ «شما» تمرکز کنید.
- از عبارت‌هایی استفاده کنید که باعث علاقه‌مند شدن خواننده یا شنونده به مطالب شما شود و به نوعی برایش مزایایی داشته باشد.
- از حقایق مثبت بیشتر استفاده کنید.

فعالیت کلاسی ۴



طبق اصول فوق، عبارت‌های زیر را تصحیح کنید.

۱ـ «من موظف به آگهی دادن در این مورد هستم که ما می‌خواهیم ساعت خرید کردن را برای راحتی بیشتر افزایش دهیم»

۲ـ «به علت قطع بودن سیستم‌ها، غیرممکن است که ما بتوانیم امروز برای شما حساب اعتباری باز کنیم.»

روشن بودن پیام

چگونه می‌توان پیام خود را ساده و روشن به مخاطب انتقال داد؟ روشن بودن پیام یعنی انتخاب کلماتی که کوچک‌ترین ابهامی‌برای گیرنده ایجاد نکند.

برای آن که عبارات شما روشن باشد باید:

- از به‌کار بردن کلمات ناآشنا و مشکل بپرهیزید.
- از کلماتی قابل فهم و متناسب با موقعیت استفاده کنید.
- جملات شما کوتاه باشد و مقصود مورد نظر را انتقال دهد.

فعالیت کلاسی ۵



براساس ویژگی «فوق»، عبارت زیر را ویرایش کنید.

«پس از مطالعات شایسته بر روی داده‌ها و منابع، نتیجه این است که یک بازار با جریان مالی بسیار زیاد در حوزهٔ مورد بررسی به وجود خواهد آمد.»

ادب و احترام

چگونه می‌توانید ارتباط با دیگران را ایجاد و حفظ کنید؟ استفاده از جملات مؤدّبانه و محترمانه و رعایت ادب و احترام در گفتار و رفتار باعث می‌شود که به طرف مقابل احترام گذاشته شود و احترام او به گوینده یا فرستنده نیز حفظ گردد و تمرکز گیرنده یا شنونده را به مطالب بیشتر کند.

برای برقراری ادب و احترام در گفتار و رفتار باید به موارد زیر توجه کرد:

- از عبارت‌هایی مانند «متشکرم» و «ببخشید» استفاده کنید.
- از مخاطب خود قدردانی و تشکر کنید.
- از عبارت‌هایی که به دور از غرض‌ورزی و تعصب است استفاده کنید.

فعالیت کلاسی ۶



بر اساس ویژگی «فوق» عبارت‌های زیر را اصلاح کنید.

۱ــ من واقعاً نمی‌توانم برای تو کاری انجام دهم.

....

۲ــ به علت مشغلهٔ کاری بسیار، نمی‌توانم در جلسهٔ شما حضور پیدا کنم.

....

فعالیت کلاسی ۷



در موارد زیر «ادب و احترام» در رفتار کلامی‌و غیرکلامی‌میهماندار هواپیما را مشخص کنید.

۱ــ ورود مسافران به هواپیما	
۲ــ خروج مسافران از هواپیما	
۳ــ هنگام سفارش گرفتن از مسافران	
۴ــ تعیین جایگاه مسافران	

نکته: یکی از موارد مهم در ارتباط با دیگران رعایت حقوق آنهاست. از آنجا که انسان‌ها به جهت انسان بودن و صرف‌نظر از افکار، عقاید، قومیت، زبان، رنگ پوست و جغرافیای زندگی همه به یک اندازه دارای ارزش و منزلت ذاتی هستند، حقوق آنها باید یکسان رعایت شود. زندگی گروهی انسان‌ها زمانی از شایستگی برخوردار می‌شود که در آن، حقوق هر کس از سوی دیگران محترم شمرده شود و هر کس از ناحیهٔ دیگران در امنیّت کامل مادّی و معنوی قرار بگیرد.

فعالیت کلاسی ۸



یکی از موارد زیر را انتخاب و در کلاس بحث و گفت‌وگو کنید:
ـ به عنوان عضو تیم هندبال چه حقوقی برای تماشاگران قایل هستید؟
ـ به عنوان یک مربی مهدکودک چه حقوقی برای کودکان قایل هستید؟
ـ به عنوان یک حسابدار چه حقوقی برای مدیر قایل هستید؟
ـ به عنوان یک راننده چه حقوقی برای رانندگان دیگر و عابرین پیاده و خود قایل هستید؟

درستی و راستی پیام

برای اینکه مخاطب، پیام شما را اشتباه دریافت نکند و آن را بپذیرد باید در انتقال پیام به چه چیزهایی توجه کنید؟

منظور از درستی پیام، ادای کلمات با تلفظ صحیح و رعایت دستور زبان است به گونه‌ای که، موجب درک صحیح مطلب شود و منظور از راستی پیام، مطابقت آن با واقعیت و حقیقت است به گونه‌ای که سبب اعتماد و اطمینان دریافت کننده شود.

برای داشتن یک پیام درست و صادق باید به نکات زیر توجه کرد:

- بیان شما با درک گیرنده و موقعیت وی متناسب باشد.
- کلمات و نشانه‌ها را به دقّت بررسی کنید.
- قبل از انتقال متن به گیرنده، شخص دیگری آن را بخواند و درستی لغات و نشانه‌ها را تأیید کند.
- قبل از بیان مطلب و یا ارسال پیام، به مطابقت آن با واقعیت و مفید بودن طرح آن برای دیگران یقین داشته باشید.

فعالیت کلاسی ۹



طبق اصلِ «درستی و راستی متن»، عبارت‌های زیر را ویرایش کنید.
الف) به سختی نمی‌شنوم ....
ب) دسترسی به هدف ....
پ) قرز گرفتن ....
ت) ملت شجاع و نترس و دلیر ....
ث) افراد برتر و متعالی ....
ج) سپاس گذاری ....
چ) اصفهان قدیمی‌ترین و مهم‌ترین شهر جهان ....
ح) مربیان مهد کودک از مادران دلسوزتر و مهربان‌تر هستند ....

فعالیت کلاسی ۱۰



اکنون، پس از یادگیری ویژگی‌های ارتباط مؤثّر، دو نفر از هنرجویان، داوطلبانه در جلوی تخته سیاه بر روی صندلی بنشینند و با یکدیگر با موضوع آزاد مکالمه کنند و سایر هنرجویان با توجه به اصول ارتباط مؤثّر، ارتباط میان آنها را اصلاح نمایند.

فعالیت غیرکلاسی ۱



فرض کنید شما می‌خواهید کسب وکاری (در حوزهٔ حسابداری، ورزش، خانواده یا حمل و نقل) در آینده راه‌اندازی کنید.

۱ـ یک نام و نشان برای کسب‌وکار خود انتخاب کنید.

۲ـ برای آنکه کسب‌وکار خود را به دیگران معرفی کنید؛ در این زمینه به تبلیغات گسترده‌ای نیاز دارید. با استفاده از ویژگی‌های ارتباط مؤثّر، تبلیغاتی برای کسب وکارتان طراحی کنید.

همچنین دعوت نامه‌ای برای میهمانان خود بنویسید و از آنها دعوت کنید که در مراسم افتتاحیهٔ کسب و کار شما شرکت کنند و نتایج را در کلاس گزارش دهید.

درس ۵
ویژگی‌های شخصیتی اثرگذار در ارتباط

توانایـی افـراد در برقـراری ارتبـاط مؤثّـر با دیگـران موجب موفقیـت آنها در زندگی می‌شـود. ارتباط خـوب و مؤثر بـا دیگـران می‌توانـد احتـرام و توجّـه آنهـا را بـه دنبال داشـته باشـد، بـه ارزش‌هـای افـراد در جمع بیفزایـد، میل دیگـران را بـرای کمک‌رسـانی بیشـتر سـازد و دریچه‌هـای امید را به رویشـان بگشـاید.

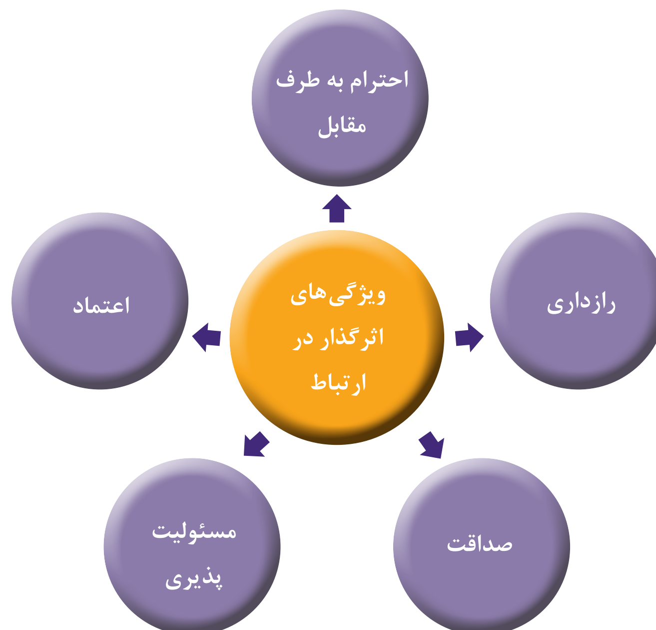
فعالیت کلاسی ۱



ارتبـاط خـود را بـا دوسـت صمیمیتـان در نظـر بگیریـد؛ چـه عواملی باعث شـده اسـت دوسـتی شـما پایـدار بماند؟

ویژگی‌های شخصیتی اثرگذار در ارتباط

گاهی‌اوقـات در موقعیت‌هایـی قـرار گرفته‌ایـد کـه تصور کرده‌ایـد فرد مقابل، با شـما صادقانه صحبـت نمی‌کند؛ و ایـن تصـور باعـث شـده اسـت ارتباط شـما بـا او کم‌رنـگ شـود؛ در این صورت بـرای ایجـاد روابط پایـدار چه ویژگی‌هـای شـخصیتی را بایـد رعایـت کرد؟ برخـی از ایـن ویژگی‌ها را در نمـودار زیر مشـاهده می‌کنید.



ویژگی‌های شخصیتی اثرگذار در ارتباط

صداقت

صداقـت در برقـراری ارتبـاط زمانـی ایجـاد می‌شـود که هیچ‌گونـه تضادّی میـان افکار، الفـاظ و اعمال افـراد وجود نداشـته باشـد. ایـن خصیصـۀ اخلاقی ابتـدا بایـد در درون فرد معنا پیـدا کند، سـپس در برابر دیگـران در معرض

معـرض ظهـور قـرار گیـرد. «صداقـت» نقـش مؤثّـری در ایجـاد ارتبـاط انسـانی، تقویـت حـس اعتمـاد متقابل و سـلامت روانـی افـراد دارد بـه همین جهت اسـت کـه خداوند راسـت‌گویان را دوسـت دارد و به‌خاطر راستی‌شـان بـه آنهـا پـاداش می‌دهد.[1]

فعالیت کلاسی ۲



آقـای محبیـان بـه طـور موقـت حسـابدار یـک شـرکت معتبر شـده اسـت. او بـه دلیـل موقعیت شـغلی کـه برایـش فراهـم شـده سـعی دارد مورد توجـه سرپرسـت خود قـرار بگیـرد و علاقمند اسـت همـکاری خـود را بـا این شـرکت ادامـه دهد. بـا توجه بـه ویژگـی صداقت، پیشـنهادهایی به آقـای محبیـان ارایـه دهید.

فعالیت کلاسی ۳



به صورت گروهی یکی از موارد زیر را انتخاب نمایید سپس جدول را تکمیل کنید:

مشاغل	نقش صداقت در موفقیت
۱ـ متصدی انبار توشه	
۲ـ مسئول یا کارمند حسابداری	
۳ـ تحلیل‌گر تیم ملی والیبال	
۴ـ مربی مهدکودک	

فعالیت کلاسی ۴



به صورت گروهی دربارهٔ موارد زیر بحث و گفت‌وگو کنید.

چهار عرصهٔ ارتباط	چگونگی ارتباط مؤثّر	اثرات ارتباط مؤثّر
۱ـ صداقت در ارتباط با خود		
۲ـ صداقت در ارتباط با خدا		
۳ـ صداقت در ارتباط با دیگران		
۴ـ صداقت در ارتباط با سایر موجودات		

۱ـ سورهٔ احزاب، آیهٔ ۲۴

احترام به طرف مقابل

اگر فردی با احترام با شما رفتار کند و یا فردی با بی‌احترامی با شما رفتار کند چه واکنشی نشان می‌دهید؟

احترام به طرف مقابل، گرامی‌داشتن و توجّه به نظر دیگران است. با دیگران به گونه‌ای رفتار کنید که احساس کنند برایشان ارزش و احترام قایل هستید حتی اگر نظرها و طرز تفکر آنها با شما متفاوت باشد. هرگاه انسان کرامت ذاتی خود را حفظ کند و برای خود احترام قایل شود، می‌توان او را پذیرفت و گرامی‌داشت. معنای اصل تولّی و تبرّی چیزی جز این نیست که در مقابل نیکان و صالحان بگوییم «آری» و در مقابل فاسقان، منافقان و ستمگران بگوییم «نه».

> «محمد (ص) فرستادهٔ خداست و کسانی که با او هستند بر کافران سخت‌گیر و با همدیگر مهربان‌اند.
> سوره فتح، آیهٔ ۹۲

فعالیت کلاسی ۵



در گروه‌های کلاس به طور انتخابی در مورد عملکرد یک تیم ورزشی، یک نرم افزار حسابداری، مقایسهٔ روش‌های حمل‌ونقل عمومی و خدمات مهدکودک‌های مختلف بحث و گفت‌وگو کنید. در این گفت‌وگو شما چقدر می‌توانید به نظر دیگر گروه‌ها در صورتی که مخالف علایق شما باشد احترام بگذارید؟

فعالیت کلاسی ۶



به نظر شما داستان زیر به کدام یک از چهار عرصهٔ ارتباط و به کدام مصداق آنها اشاره دارد؟

خانم زمانی در طول هفته یک روز را جهت بازدید از خانهٔ سالمندان اختصاص داده است. ایشان با علاقه و با حسّ انسان‌دوستانهٔ خود وقتی به خانهٔ سالمندان می‌رود، به مسئولان آنجا کمک می‌کند و با قصّه گفتن برای سالمندان و مرتب کردن وسایل آنها، به سالمندان نیز احترام می‌گذارند.

اعتماد

چگونه باید رفتار کنیم که دیگرانِ به ما اعتماد کنند؟ «اعتماد»، ایجاد احساس اطمینان است در شخص مقابل برای برقراری روابطی کاملاً صمیمی به‌گونه‌ای که فرد مقابل احساس امنیّت کند.

فعالیت کلاسی ۷

یکی از تبلیغات رسانهٔ ملی را در مورد بانک‌ها به‌یاد آورید. به نظر شما آنها چگونه اعتماد مردم را برای سپرده‌گذاری جلب می‌کنند؟



رازداری

آیا نسبت به افشای اَسرار خود حسّاس هستید؟ نسبت به افشای اَسرار دوستان خود چطور؟ چرا و چگونه باید ویژگی رازداری را در خود ایجاد و تقویت کرد؟ به مخفی‌کردن آگاهانهٔ اطلاعاتِ دیگران «رازداری» گفته می‌شود. کسی که می‌داند و می‌تواند راز دیگران را پیش خودش نگه دارد و با شخص دیگری دربارهٔ آن صحبت نکند، مسلماً به عنوان فردی قابل اعتماد شناخته می‌شود.

فعالیت کلاسی ۸



آقای رفیعی کارمند یک شرکت حسابرسی معتبر است. وی اطلاعات مالی مشتریان را به دوست خود که مدیر یک شرکت حسابداری و رقیب شرکت آنهاست می‌دهد. به نظر شما، کار او چه پیامدهایی برای خودش و برای شرکت حسابرسی می‌تواند به همراه داشته باشد؟

نکته: خدمت‌گزاری صادقانه یکی از جلوه‌های ارزشمند ارتباط با دیگران است که عبادت اجتماعی محسوب می‌شود. یکی از جنبه‌های خدمت‌گزاری صادقانه، رازداری و حفظ اَسرار دیگران است.

فعالیت کلاسی ۹



با توجّه به رشتهٔ تخصّصی خود مثال‌هایی بزنید که رازداری در آنها اولویت دارد.

مثال‌هایی از مشاغل	نحوهٔ رازداری در هر شغل
۱ـ	
۲ـ	
۳ـ	
۴ـ	

مسئولیّت‌پذیری

آیا شما فرد مسئولیّت‌پذیری هستید؟ در انجام چه کارهایی باید مسئولیت‌پذیر باشیم؟ در مقابل مسئولیّت‌پذیر بودن، چه چیزهایی به‌دست می‌آوریم؟ مسئولیت به معنای ضمانت و تعهد است. هرگاه انسان، متعهد به انجام کاری شود، در حقیقت مسئولیّت انجام آن کار را پذیرفته است. مسئولیّت‌پذیری، مفهومی است که انسان‌ها همواره در زندگی فردی و اجتماعی خود با آن ارتباط دارند. انسان به لحاظ گسترهٔ وسیع ارتباط خویش، مسئولیّت‌های متعدّدی را در حوزه‌های مختلف می‌پذیرد. بنابراین، هرگاه انسان متعهّد به انجام کاری می‌شود در حقیقت مسئولیّت آن کار را پذیرفته است.

فعالیت کلاسی ۱۰



مربّیِ تیم فوتبال برای اطمینان از اینکه اعضای تیم، تاکتیک مطرح شده را به خوبی متوجّه شوند، چندین بار آن را مرور می‌کند و متوجه می‌شود حامد به طور کامل تاکتیک را درک نکرده است. بنابراین بعد از تمرین، به طور اختصاصی برای وی آن را شرح می‌دهد. این رفتار مربی را چگونه ارزیابی می‌کنید؟

فعالیت کلاسی ۱۱



به نظر شما ضمانت‌نامه‌هایی که در قبال خرید کالاها دریافت می‌کنید (خدمات پس از فروش) نشان‌دهندهٔ چیست؟ اگر فکر می‌کنید آنها همهٔ موارد دلخواه شما را پوشش نمی‌دهند، موارد تکمیلی را به آنها اضافه کنید.

ویژگی‌های افراد مسئولیّت‌پذیر

- فعال بودن و پویایی؛
- داشتن اعتماد به نفس؛
- هدفمند کردن فعالیت‌ها؛
- تلاش برای جبران ناکامی‌ها؛
- انعطاف‌پذیر بودن در صورت لزوم؛
- پاسخگو بودن نسبت به امور محوّله؛
- قبول شکست‌ها در صورت ناکامی به جای مقصر دانستن دیگران یا توجیه شکست‌ها ؛
- برنامه‌ریزی برای دسترسی به اهداف از قبل تعیین شده.

فعالیت کلاسی ۱۲

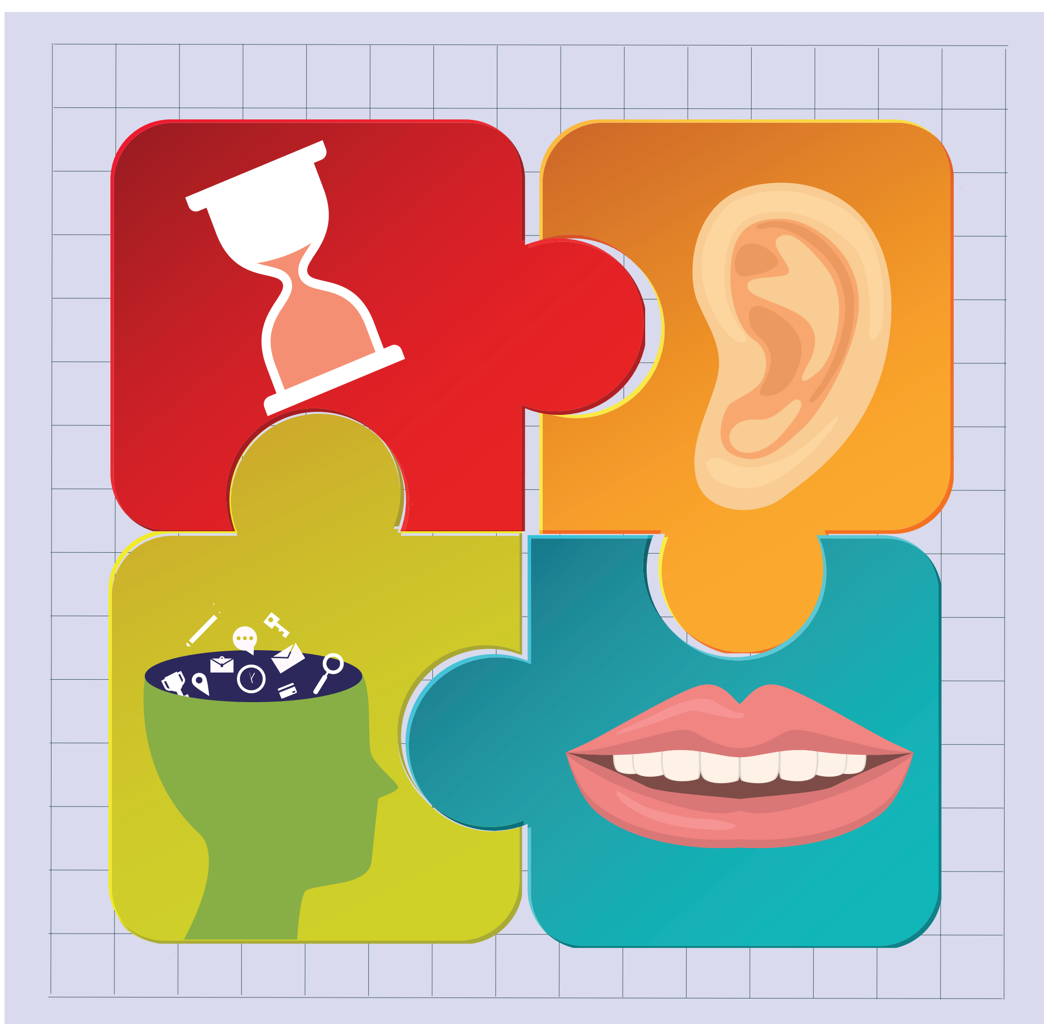


به نظر شما، مسئولیّت افراد در قبال جامعه در چه زمینه‌هایی است؟ پیامدهای هریک را بنویسید. جدول را طبق نمونه تکمیل کنید.

اعمال اجتماعی	پیامد
۱ــ کمک به افراد ضعیف	ریشه‌کنی فقر، کمک به پیشرفت زندگی آنها ، ارتقای رفاه و سلامت جامعه و ...
۲ــ	
۳ــ	
۴ــ	

فصل ۲

ارتباط مؤثر با خود و مهارت‌های ارتباطی



برخی از شایستگی‌هایی که در این فصل به‌دست می‌آورید:

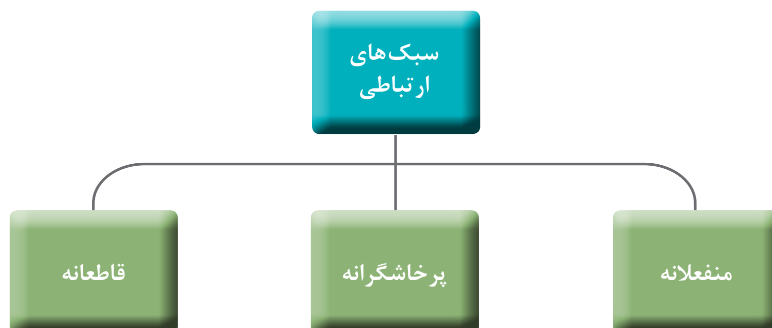
ـ مهارت در برقراری ارتباطی معقول، منطقی و قاطعانه با دیگران.
ـ شناخت پل‌ها و موانع ارتباطی و رعایت عینی و عملی آنها در ارتباط با دیگران.
ـ کسب مهارت‌های توجه کردن، گوش دادن، صحبت کردن، مطالعه کردن، نوشتن و غیره و استفادهٔ درست از آنها در عرصه‌های ارتباطی.
ـ شناخت افکار، عقاید، استعدادها و توانایی‌های خویش و استفاده از این شناخت‌ها برای اصلاح روابط با خود، خدا، مردم و سایر مخلوقات الهی.
ـ توانایی کنترل احساسات و هیجانات خویش و داشتن رابطه‌ای سالم و سازنده با همهٔ اطرافیان.

درس ۶
سبک‌های ارتباطی

شما چگونه خواسته‌های خود را با دیگران در میان می‌گذارید؟ آیا احساسات خود را در برقراری ارتباط با دیگران نشان می‌دهید؟ آیا به لحن کلام خود در هنگام صحبت کردن با دیگران و درخواست کردن از آنها توجه می‌کنید؟ افراد ممکن است در شرایط متفاوت از سبک‌های ارتباطی متفاوتی استفاده کنند اما معمولاً از یک سبک رفتاری، بیشتر استفاده می‌کنند. سبک شما در برقراری ارتباط با دیگران چگونه است؟

۱ــ۶ــ سبک‌های ارتباطی

افراد در برقراری ارتباط با دیگران از شیوه‌ها، روش‌ها و رفتارهایی برای بیان و تأمین خواسته‌ها، نیازها و احساسات خود استفاده می‌کنند، که به آنها «سبک‌های ارتباطی» گفته می‌شود. آنها در برقراری ارتباط، هیجانات و احساسات خود را به نوعی نشان می‌دهند. سبک‌های ارتباطی را در نمودار ۱ــ۶ ملاحظه می‌کنید.



نمودار ۱ـ۶ : سبک‌های ارتباطی

سبک ارتباطی منفعلانه

آیا همیشه در رفتار با دیگران سکوت می‌کنید؟ آیا ترس از این دارید که مورد انتقاد دیگران قرار بگیرید؟ «انفعال» یعنی اهمیت ندادن به نیازها و خواسته‌های خود و پذیرفتن خواسته‌های دیگران. به عبارت دیگر، رفتار منفعلانه، ابراز نکردن نیازها، احساسات و نظرهای خود یا ابراز آنها به نحوی ضعیف است به طوری که دیده و شناخته نشوند. این افراد شدیداً رفتار خود را کنترل می‌کنند و اولویت زندگی آنها خواسته‌های دیگران است. البته باید توجه داشت که رفتار منفعلانه با داشتن روحیهٔ ایثار و فداکاری بسیار متفاوت است. اولی ناشی از ضعف نفس و کم‌رویی و صفتی ناپسند است ولی دومی، ناشی از ایمان و معرفت و عملی هدفمند است که خداوند متعال دارندگان این صفت را ستایش کرده است[1].

فعالیت کلاسی ۱



به داستان زیر توجه کنید:
ندا و شیرین برای خرید لباس ورزشی وارد فروشگاه می‌شوند. ندا به شیرین می‌گوید این لباس طرح و رنگ قشنگی دارد، بهتر است این را خریداری کنیم.
سبک ارتباطی منفعلانهٔ شیرین ....

۱ــ سورهٔ حشر، آیهٔ ۹

الف) ویژگی‌های رفتاری افرادی که سبک ارتباطی منفعلانه دارند:

ـ به حقوق شخصی خودشان بی‌توجه هستند.
ـ به دیگران اجازه می‌دهند به حریم خصوصی آنها وارد شوند.
ـ افکار، عقاید و احساسات خود را بیان نمی‌کنند.
ـ از تأیید نشدن و مورد انتقاد قرار گرفتن توسط دیگران دچار ترس می‌شوند.
ـ به دیگران اجازه می‌دهند که حقوق و احساسات آنها را نادیده بگیرند.
ـ این افراد قدرت «نه گفتن» در برابر خواسته‌های غیرمنطقی دیگران را ندارند.
ـ به ظاهر افرادی متواضع، مهربان و از خودگذشته‌اند، اما وقتی حقوق‌شان نادیده گرفته می‌شود ناراحت می‌شوند.

ب) هدف اصلی افرادی که سبک ارتباطی منفعلانه دارند:

ـ راضی نگه‌داشتن دیگران و اجتناب از تعارض.
ـ آنها فکر می‌کنند برای اینکه مؤدّب باشند لازم است تسلیم خواسته‌های دیگران شوند.

فعالیت کلاسی ۲



در گروه‌های کلاسی دو نفره با انتخاب موضوعی آزاد، سبک ارتباطی منفعلانه را نشان دهید.

سبک ارتباطی پرخاشگرانه

آیا دوست دارید رفتار دیگران را کنترل کنید؟ آیا همیشه در رفتار با دیگران اولویت با نظر و عقیدهٔ شماست؟

«پرخاشگرانه» یعنی ایستادگی سرسختانه برای به کرسی نشاندن نظرات خود و ابراز عقاید و احساسات به شیوه‌ای نامناسب. فرد برای بیان خواسته‌ها و نیازهای خود، بدون درنظرگرفتن حقوق و احساسات دیگران، در رفتار کلامی و غیرکلامی‌خود به پرخاشگری، تمسخر، تهدید و تحقیر روی می‌آورد. این سبک، مقابل سبک منفعلانه است.

فعالیت کلاسی ۳



به داستان زیر توجه کنید:
رانندهٔ حمل بار در جایگاه سوخت قرار می‌گیرد و می‌خواهد سوخت‌گیری کند. او متوجّه نوبت ماشین حمل بار دیگر نمی‌شود. بنابراین با اعتراض رانندهٔ دیگر روبه‌رو می‌شود.
سبک ارتباطی پرخاشگرانهٔ رانندهٔ دیگر ....

الف) ویژگی‌های رفتاری افرادی که سبک پرخاشگرانه دارند:

ـ فقط به منافع خود توجّه می‌کنند.
ـ خود را برتر و غالب بر دیگران می‌دانند.
ـ به حقوق و خواسته‌های دیگران توجّه نمی‌کنند.

ـ از شکست در مقابل دیگران ترس دارند.
ـ نمی‌توانند خشم خود را کنترل کنند.
ـ به دنبال تسلط یافتن بر دیگران و کنترل موقعیت خود هستند.
ـ همه چیز را مال خود می‌دانند و از کلمهٔ «من» زیاد استفاده می‌کنند.

ب) هدف اصلی افرادی که سبک ارتباطی پرخاشگرانه دارند:

ـ امتیاز گرفتن از دیگران؛
ـ برنده شدن و غلبه بر دیگران بدون رعایت حقوق آنها.

فعالیت کلاسی ۴



در گروه‌های کلاسی دو نفره با انتخاب موضوعی آزاد، سبک ارتباطی پرخاشگرانه را نشان دهید.

سبک ارتباطی قاطعانه

آیا قبل از عمل کردن، به آثار و نتایج عمل خود فکر می‌کنید؟ آیا در رفتار خود به افکار و احساسات دیگران احترام می‌گذارید؟ هرکس سعی می‌کند خواسته‌ها، نیازها، افکار و عقاید، احساسات و رفتار خود را بدون اضطراب و ناراحتی به شیوه‌ای صادقانه، صریح و محترمانه، با رعایت کردن حقوق دیگران، بیان کند. سبک ارتباطی قاطعانه، در واقع همان «مهارت ابراز وجود» است. ابراز وجود یعنی نظر خود را صادقانه بیان کردن و توانایی «نه گفتن»است به چیزهایی که مورد نظر فرد نیست. سبک ارتباطی قاطعانه، جایگزینی است برای رفتارهای پرخاشگرانهٔ کسانی که حق دیگران را ضایع می‌کنند و رفتارهای انفعالی کسانی که حق خود را نادیده می‌گیرند.

فعالیت کلاسی ۵



به داستان زیر توجه کنید:
آقای جلیلی مسئول ثبت اسناد مالی شرکت است. مدیر به او می‌گوید رسید خرید لوازم واحد حسابداری را ثبت کرده‌اید؟ آقای جلیلی به مدیر می‌گوید، رسیدی برای ثبت به من تحویل نداده‌اید. مدیر عصبانی می‌شود.
سبک ارتباطی قاطعانهٔ آقای جلیلی ....

الف) ویژگی‌های رفتاری افرادی که سبک قاطعانه دارند:

ـ به حقوق خود و دیگران احترام می‌گذارند.
ـ اعتماد به نفس بالایی دارند.
ـ از دیگران حمایت می‌کنند.
ـ مسئولیّت تصمیم‌گیری‌ها و اَعمال و رفتار خود را می‌پذیرند.
ـ برای ارتباط با دیگران ، به جای کلمه «من» از کلمهٔ «ما» و «شما» استفاده می‌کنند.

ـ افکار، عقاید و احساسات خود و دیگران را به رسمیت می‌شناسند و به آنها اهمیت می‌دهند.

ب) هدف اصلی افرادی که سبک ارتباطی قاطعانه دارند:

ـ رعایت عدالت برای هر دو طرف ارتباط (رسیدن به حقوق خود از یک سو و انجام مسئولیت‌ها و وظایف خود در مقابل دیگران از سوی دیگر).

ـ ترویج احترام متقابل و جلوگیری از سوءاستفادهٔ دیگران.

فعالیت کلاسی ۶



در گروه‌های کلاسی دو نفره با انتخاب موضوعی آزاد، سبک ارتباطی قاطعانه را نشان دهید.

فعالیت کلاسی ۷



براساس رفتارهای منفعلانه، پرخاشگرانه و قاطعانه، جدول زیر را تکمیل کنید:

ویژگی‌ها	منفعلانه	پرخاشگرانه	قاطعانه
بلندی صدا			
تماس چشمی			
کلام و شیوهٔ بیان			
حالات چهره			
کلمات مورد استفاده			
گوش دادن			
استرس بر خود و دیگران			

۲ـ۶ـ تقویت سبک ارتباطی قاطعانه

چگونه می‌توانیم با دیگران رفتاری صحیح و موثّر داشته باشیم؟ افراد برای داشتن روابط مؤثّر با دیگران باید به دنبال رفتار صحیح در موقعیت‌های مختلف باشند. افراد می‌توانند با یادگیری رفتار صحیح، به بهبود ارتباط با دیگران کمک کنند. رفتار قاطعانه شامل «درخواست کردن» و «آری و نه» گفتنِ قاطعانه و منطقی است. برای یادگیری درخواست کردن منطقی سه مرحله وجود دارد:

مرحلهٔ ۱: درخواست خود را بسنجید:
ابتدا فکر کنید که آیا گفتار و رفتار شما صحیح است؟ آیا واقعاً درخواست شما در حد توانایی‌ها و اختیارهای فرد مقابل است؟

مرحلهٔ ۲: وضعیت خود را شرح دهید:
شما باید وضعیتی را که در آن قرار دارید، برای فرد مقابل شرح دهید. مثلاً اگر می‌خواهید از دوست خود قرض بگیرید وضعیت مالی خود را برای او شرح دهید.

مرحلهٔ ۳: درخواست خود را دقیق و محترمانه بیان کنید:
از جملات منفی استفاده نکنید. کلمات و جملات خود را روشن و واضح و محترمانه بیان کنید. در گفتار و رفتار خود احترام و ادب فرد مقابل را رعایت کنید.

فعالیت کلاسی ۸



امروز یکی از کودکان مهدکودک دائماً گریه می‌کند.
در این باره رفتارهای سه سبک را بنویسید.
سبک ارتباطی منفعلانهٔ مربی ....
سبک ارتباطی پرخاشگرانهٔ مربی ....
سبک ارتباطی قاطعانهٔ مربی ....

فعالیت کلاسی ۹



یکی از موقعیت‌هایی را که در آن «رفتار قاطعانه» نشان داده‌اید بیان کنید، سپس فواید و نتایج آن را بنویسید.

درس ۷
پل‌ها و موانع ارتباطی

زندگی پویا و شایستهٔ افراد در گِرو روابط مثبت و سازندهٔ آنهاست. سلامت عقلانی ، جسمانی و روانی افراد در گرو برقراری روابط مثبت با خود ، با خدا، با مخلوقات و با دیگران است و میزان موفقیت افراد در برقراری ارتباطی مثبت و سازنده می‌تواند هویت افراد را شکل دهد و سلامت جامعه را تأمین کند.

۱ــ۷ــ ارتباط مثبت و مؤثر

به نظر شما چرا ارتباط بین بعضی افراد خوب است؟ آیا شما به خوبی با دیگران ارتباط برقرار می‌کنید؟ به نظر شما ارتباط مثبت چه نوع ارتباطی است؟

ارتباطی مثبت است که فرایند ارسال پیام میان فرستنده و گیرندهٔ پیام به صورت مستمر انجام شود و آنها به خوبی مفهوم پیام یکدیگر را درک کنند و ارتباط آنها تا دستیابی به نتیجهٔ مورد نظر قطع نشود.

فعالیت کلاسی ۱



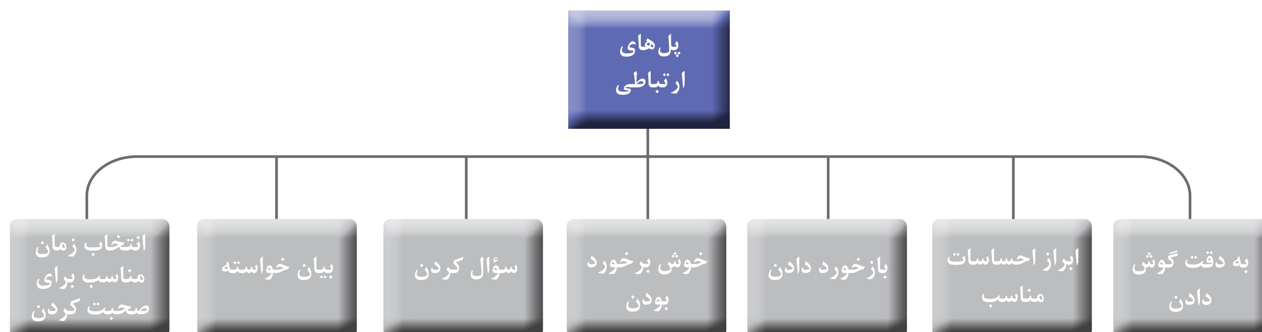
آیا در موقعیت زیر ارتباط بین فرستنده و گیرنده به درستی برقرار شده است؟ معنای پیام زیر را بیان کنید.

راننده در حال رانندگی برای همکار خود بوق می‌زند و رانندهٔ دیگر دستش را بالا می‌برد.

۲ــ۷ــ پل‌های ارتباطی

چه عواملی باعث می‌شود که ارتباط مثبت میان افراد برقرار شود؟ زمانی که شما با دوست خود ارتباط برقرار می‌کنید چه عواملی باعث می‌شود ارتباط به خوبی برقرار شود؟

بهترین عامل در ارتباط مثبت و مؤثر این است که «فرستنده»، پیام را به درستی ارسال کند و «گیرنده»، پیام را به خوبی دریافت کند. اما عوامل دیگری هم وجود دارد که می‌تواند در برقراری ارتباط موثّر، مفید باشند که به این عوامل، «پل‌های ارتباطی» می‌گویند. به عبارت دیگر، پل‌های ارتباطی عواملی کلامی‌و غیرکلامی‌اند که به دریافت و درک پیام کمک می‌کنند. برخی از پل‌های ارتباطی را در نمودار ۱ــ۷ مشاهده می‌کنید.



نمودار۱-۷: پل‌های ارتباطی

ابراز احساسات

آیا شما هنگام برقراری ارتباط با دیگران احساسات خود را نشان می‌دهید؟ آیا به طرف مقابل نشان می‌دهید که برای او احترام قایل هستید؟

ابراز احساسات یعنی نشان دادن طرز تفکر، نگرش و احساسات در نوع پیام و نحوهٔ ارسال آن. ابراز احساسات از طریق ارتباط کلامی و غیرکلامی می‌تواند در درک مفهوم پیام مؤثر باشد. بنابراین، برای اینکه ارتباط مثبت و مؤثر برقرار شود، احساسات باید به نوعی در ارسال و دریافت پیام نشان داده شوند.

فعالیت کلاسی ۲



از طریق رفتارهای کلامی و غیرکلامی، احساسات خود را نسبت به تدریس هنرآموز در کلاس نشان دهید.

خوش برخورد بودن

برخورد شما هنگام برقراری ارتباط چگونه است؟ آیا صمیمانه برخورد می‌کنید؟ اولین برخورد، نقش بسیار مثبت و سازنده‌ای در زمینهٔ نگرش دیگر افراد نسبت به شما دارد. خوش برخورد بودن افراد به‌واسطهٔ رفتار کلامی و غیرکلامی شاملِ سلام و احوال‌پرسی، تبسّم بر لب داشتن، احترام به طرف مقابل و ... است.

فعالیت کلاسی ۳



در متن زیر اثر اوّلین برخورد را مشخص کنید.

یک کودک، اولین بار پرستاری را با لباس سفید می‌بینند که به او آمپول می‌زند.

اثر اوّلین برخورد کودک ....

فعالیت کلاسی ۴



در متن زیر «خوش برخورد بودن» را مشخص کنید.

ساعت حرکت اتوبوس به علت مشکل فنّی، با نیم ساعت تأخیر اعلام شد. مسافران با ناراحتی از این موضوع، اعتراض خود را بیان کردند. رانندهٔ اتوبوس با چهرهٔ گشاده نزد مسافران آمد و برای آنها علت تأخیر را توضیح داد و سپس عذرخواهی کرد. همچنین جهت صرف چای، آنها را به سالن استراحت دعوت کرد. مسافران با رضایت‌مندی به همراه راننده به سالن استراحت رفتند.

موارد خوش برخورد بودن: ....

انتخاب زمان مناسب برای صحبت

انتخاب زمان مناسب مطابق با شرایط و موقعیت، در برقراری ارتباط مثبت بسیار مؤثّر است. بنابراین برای برقراری ارتباط مثبت باید به زمان مناسب آن توجّه کنید.

فعالیت کلاسی ۵



در متن زیر، «زمان مناسب» را مشخص کنید.

پایان سال مالی است و علیرضا تمام وقت مشغول بستن حساب‌های شرکت است. یکی از دوستانِ زمان تحصیل او اتفاقی او را در محل کار مشاهده می‌کند. بعد از احوال‌پرسی به اتاق کار علیرضا می‌رود و شروع می‌کند به صحبت کردن از دوران تحصیل و ...

زمان مناسب ....

بیان خواسته

خواسته‌های خود را چگونه بیان می‌کنید؟ در بیان خواسته‌ها به چه عواملی توجه دارید؟ بیان خواسته‌ها یعنی افکار، عقاید، نظرها، خواسته‌ها و نیازهای خود را با دیگران مطرح کردن. برای بیان خواسته‌ها، باید به واژه‌ها و کلمه‌های صحیح و درست، کلام و لحن مؤدّبانه، تفاوت‌های فردی، درک مخاطب و... توجّه کرد.

فعالیت کلاسی ۶



در متن زیر «خواسته» را مشخص کنید.

کاپیتان تیم به سجاد می‌گوید خوب بازی می‌کنی، برای بهتر شدن بازی، سرعت عکس‌العمل خود را برای دریافت توپ کمی‌بالا ببر.

خواسته: ....

۳ـ۷ـ ارتباط ضعیف

به نظر شما چرا گاهی اوقات ارتباط‌های افراد با یکدیگر ضعیف است؟ اگر فرستنده، پیام را به طور روشن، دقیق و مستقیم ارسال نکند و گیرنده، پیام را به طور درست دریافت نکند، ارتباطِ ایجاد شده ضعیف است.

فعالیت کلاسی ۷



در موقعیت زیر آیا ارتباط بین فرستنده و گیرنده به درستی برقرار شده است؟ علت را بیان کنید.
مربّی تیم، خارج از زمین به کاپیتان می‌گوید به بچه‌ها بگو دفاع کنند، اما کاپیتان حرف مربّی را به بچه‌ها انتقال نمی‌دهد.

۴ـ۷ـ موانع ارتباطی

در برقراری ارتباط ضعیف میان افراد، عواملی تأثیرگذار وجود دارد که به آنها موانع و اختلالات ارتباطی می‌گویند. این عوامل مانع از ارتباط مثبت و مفید می‌شوند. نمودار ۲-۷ برخی از این موانع ارتباطی را نشان می‌دهد.



نمودار۲-۷ : موانع ارتباطی

تحقیر و توهین کردن

آیا در برقراری ارتباط با دیگران کسی را تحقیر کرده‌اید؟ آیا تاکنون به کسی توهین کرده‌اید؟ تحقیر به معنای کوچک کردن فرد است. توهین به معنای سبک کردن شخص و هر رفتاری است که موجب تحقیر دیگران می‌شود.

هدف از تحقیر و توهین، از میان بردن اعتبار، ارزش و شخصیت فرد است. توهین و تحقیر دیگران می‌تواند مانع از برقراری ارتباط مثبت شود و سبب می‌شود مخاطب، پیام را به‌درستی دریافت نکند.

فعالیت کلاسی ۸



در متن زیر «موانع ارتباطی» را مشخص کنید.
یلدا با یک ساعت تأخیر در محل کار حاضر می‌شود. خانم بزرگی، سرپرست واحد حسابداری با عصبانیت با یلدا رفتار می‌کند و از او می‌خواهد امروز در شرکت بماند و اضافه کاری انجام دهد. در این حالت، همکار یلدا با لبخند به او نگاه می‌کند و ابروهای خود را بالا می‌اندازد.

....

عواملـی کـه باعـث می‌شـوند فراینـد ارتبـاط، کامل صـورت نگیرد بـه دو بخـش اختـلال درونی و بیرونی تقسـیم می‌شـوند.

- **اختـلال درونـی:** ایـن اختـلال مربـوط بـه خـود اجـزای ارتبـاط اسـت و آن زمانـی اسـت کـه در مـورد پیام، سـوءتعبیر پیـش آیـد. ماننـد زمانـی کـه فرسـتندهٔ پیـام، بـرای انتقـال پیـام خـود از کلماتـی کـه درک آن برای گیرنـده مشـکل اسـت اسـتفاده کرده باشـد، یا زمانی کـه کلمات برای فرسـتنده و گیرنـده معانی متفاوتـی دارند. بـرای کاهـش ایـن نـوع اختـلال بایـد از لغـات و اصطلاحات ناآشـنا پرهیزکـرد و لغـات و اصطلاحـات را مطابق با علایـق و توانایـی گیرنـدهٔ پیام بـه‌کار بُرد.
- **اختـلال بیرونـی:** ایـن اختلال، از محیط بیرون ناشـی می‌شـود و مانـع از انتقـال فیزیکی پیام می‌شـود مانند: سـروصدا، خرابـی وسـیلهٔ برقراری ارتبـاط، نورکم، سـرما یا گرمای بیش از حـد و ... .

بی‌توجهی

بی‌توجهـی عامـل مهمی‌اسـت کـه می‌توانـد فرد را نسـبت به برقراری ارتباط دلسـرد کنـد. بی‌توجهـی در برقراری ارتبـاط شـاملِ بی‌توجهی نسـبت به گفتار، زمان، شـخصیت، احتـرام فرد مقابل و ... اسـت.

فعالیت کلاسی ۹



در متن زیر «مانع ارتباطی» را مشخص کنید:
مسـئول بارنامـه کـردن اجنـاس شـرکت مسـافربری، در تحویـل اجنـاس بـه افـراد بـا مشـکل روبه روسـت.
....

قطع کردن صحبت دیگران

آیا دوست دارید دیگران صحبت شما را قطع کنند؟آیا شما تاکنون صحبت دیگران را قطع کرده‌اید؟
قطـع کـردن صحبـت دیگـران یعنی افراد بـا رفتارهای کلامی‌و غیرکلامی‌خـود مانع صحبت کردن دیگران شـوند کـه نوعـی اخلال اسـت و منجر به برقـراری ارتباط ضعیف می‌شـود.

فعالیت کلاسی ۱۰



در متن زیر «مانع ارتباطی» را مشخص کنید:
مربـی در حـال توضیـح دادن تاکتیـک مـورد نظر خود بـرای بازی فرداسـت. دو نفـر از بازیکنان با گوشـی همـراه صحبـت می‌کنند و توجّـه مربّـی را به خود جلـب کرده‌اند.
....

فعالیت کلاسی ۱۱



در متن زیر «مانع ارتباطی» را مشخص کنید:

مدیر سازمان تاکسیرانی همیشه در ذهن خود این نکته را مرور می‌کند که آقای داوودی بسیار رانندهٔ با انضباط و خوش اخلاقی است.

....

فعالیت غیرکلاسی ۱



یکی از سریال‌های تلویزیونی را تماشا کنید. پل‌ها و موانع ارتباطی در فیلم را یادداشت کنید و در کلاس گزارش دهید.

درس ۸
مهارت‌های ارتباطی

مهارت‌ها و روش‌های ارتباطی، رفتارهایی هستند که اساس ارتباط‌های مؤثر و رودررو را تشکیل می‌دهند و مجموعه‌ای از توانایی‌ها را برای سازگاری افراد با یکدیگر و شکل‌گیری رفتارهای مثبت و مفید به افراد می‌آموزند. همچنین افراد را قادر می‌سازند نقش خود را در جامعه به خوبی ایفا کنند. بنابراین، کسی که دارای مهارت ارتباطی است با دیگران به شکلی ارتباط برقرار می‌کند که بتواند به حقوق، الزامات، رضایت‌خاطر یا وظایف خود در حد معقولی دست یابد، بی‌آنکه حقوق دیگران را نادیده بگیرد. برخی از این مهارت‌ها عبارت‌اند از: توجه‌کردن، گوش‌دادن، صحبت‌کردن، تفکرکردن، مطالعه‌کردن و نوشتن.

۱ــ۸ــ مهارت توجّه کردن

آیا به اطراف خود توجه کرده‌اید؟ توجه کردن چقدر می‌تواند در برقراری ارتباط با دیگران به شما کمک کند؟ اوّلین مهارت در برقراری ارتباط، «توجه کردن» است. توجه کردن در لغت به معنای روی آوردن و قصد کردن به سوی چیزی یا کسی است. توجه به سخن‌های مخاطب، توجه به رفتارها و حرکات بدن مخاطب، توجه به نوشته‌ها و… باعث می‌شود مطالب به درستی دریافت شوند. اهمیت توجه کردن زمانی نمایان می‌شود که ارتباط غیرکلامی مطرح باشد. توجه کردن، ارتباطی غیرکلامی است که نشان می‌دهد شما به فردِ در حال صحبت، دقیقاً گوش می‌دهید.

فعالیت کلاسی ۱



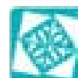
متین در هنگام تدریس هنرآموز به نقطه‌ای از کلاس خیره شده و روی صندلی خود تکیه داده است. وقتی از وی دربارهٔ مطالب گفته شده سؤال می‌شود، پاسخی مبهم می‌دهد. به نظر شما این امر چه مشکلاتی را در ارتباط با دیگران به وجود می‌آورد؟ برای درک مطلب چه مواردی را باید رعایت کنید تا بتوانید آن را انتقال دهید؟

تقویت مهارت توجه کردن

برای اینکه بتوان مهارت توجه کردن را در خود تقویت کرد، باید نکاتی را مدنظر قرار داد، از جمله:

- **مایل شدن به سمت گوینده:** با این کار، گوینده درمی‌یابد که به سخن او توجه می‌شود.
- **قرار گرفتن رو در روی شخص گوینده:** با این کار هم «گیرنده» پیام را بهتر دریافت می‌کند و هم علاقهٔ فرستنده به برقراری ارتباط بیشتر می‌شود.
- **قرار گرفتن در سطح چشمی یکسان:** مثلاً اگر گوینده روی زمین است شنونده هم روی زمین می‌نشیند و به او توجه می‌کند.
- **حرکت کردن با سخن گوینده:** شخصی را که هنگام گوش دادن به حرف گوینده هیچ علامتی از خود نشان نمی‌دهد، نمی‌توان فردی تلقی کرد که به سخن توجه می‌کند.
- **برقراری تماس چشمی با گوینده:** این نشانه، فرد را متوجه سخنان گوینده می‌کند.

فعالیت غیرکلاسی ۱



مسیر هنرستان تا خانه را که هر روز با آن سروکار دارید، به دقت نگاه کنید. به چه عواملی برخورد می‌کنید که تا به حال آنها را ندیده‌اید؟ در رفتار رانندهٔ سرویس یا اتوبوس چه برخوردهایی دیده‌اید که تا به حال متوجه آن نشده بودید؟

نکته: یکی از ارتباط‌ها و راز و نیازهای زیبا با خداوند، شکر و سپاس از نعمت‌های ارزشمند اوست. برای شکرگزاری باید به نعمت‌های خداوند توجه کرد و از آنها در راه درست استفاده برد. طبیعی است که نتیجهٔ شکر و سپاس آنگونه که خداوند می‌فرماید، افزایش نعمت و نتیجهٔ کفران نعمت نیز از دست‌دادن نعمت و گرفتار شدن در عذاب ناشی از فقدانِ آن است.[۱]

فعالیت کلاسی ۲



درباره موارد زیر گفت‌وگو کنید.

ـ آیا تا به حال به مراحل رشد کودک توجه کرده‌اید؟

ـ توجه کردن راننده به وسیلهٔ نقلیه خود چقدر می‌تواند در حفظ محیط زیست و کاهش آلودگی هوا مؤثر باشد؟

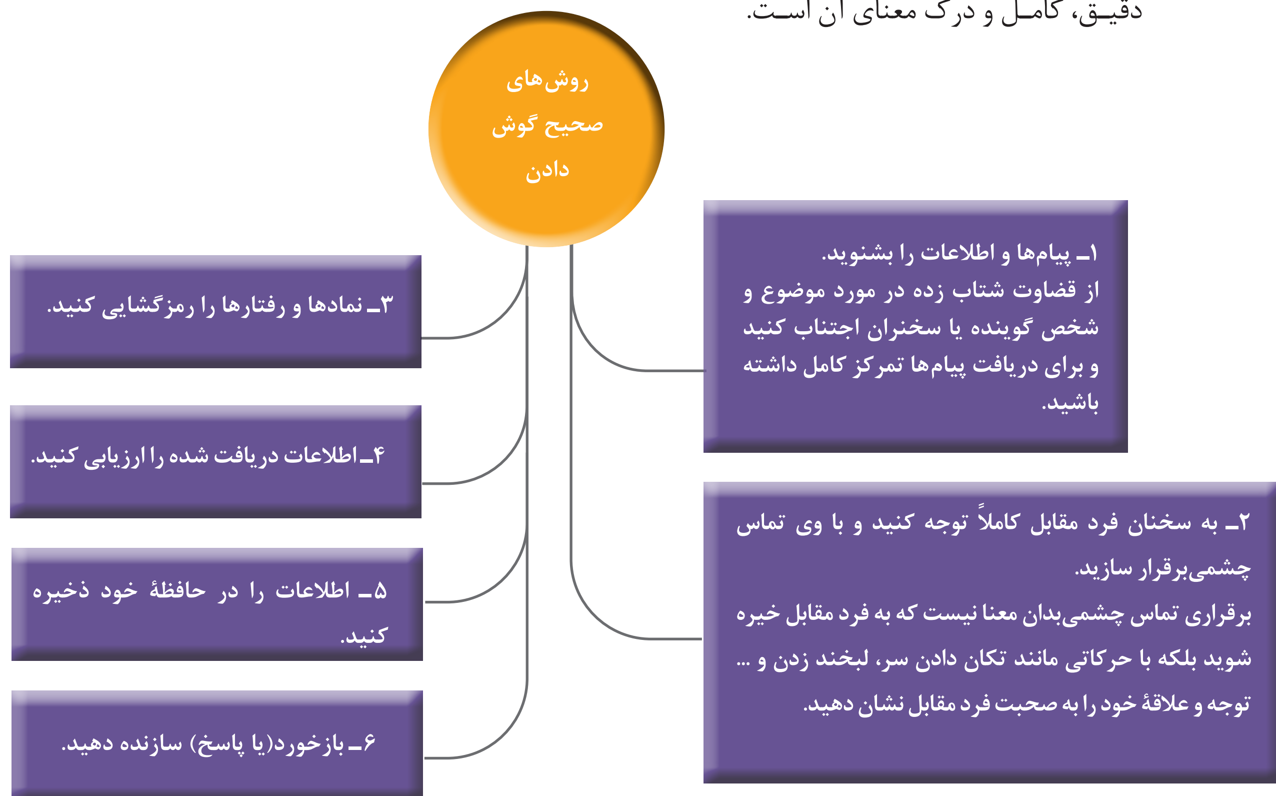
ـ آیا رسیدگی و توجه مربی ورزش، در موفقیت ورزشکار مؤثّر است؟

ـ یک حسابدار چگونه می‌تواند در انجام دادن کار خود رضایت خدا را جلب کند؟

۱ـ سورهٔ ابراهیم، آیه ۷

۲ــ۸ ــ مهارت گوش دادن

منظـور از گـوش دادن چیسـت؟ گـوش دادن چقـدر می‌توانـد در برقـراری ارتبـاط شـما با مخاطب مؤثر باشـد؟ دوّمیـن مهـارت در برقـراری ارتبـاط، «گوش دادن» اسـت. گوش دادن فراتر از شـنیدن اسـت. زیرا شـنیدن یک فعالیـت جسـمی اسـت کـه نیـازی به مهـارت ندارد و ممکن اسـت غیـر ارادی نیز حاصل شـود؛ اما گـوش دادن یـک فعالیـت ذهنـی و ارادی اسـت و بـه معنـیِ «یافتـن مفهـوم رفتار دیگـران در ذهن خود» اسـت. بـه عبارت دیگـر، گـوش دادن یـا شـنود مؤثّـر بـه معنـای تـلاش فعّالانه بـرای دریافت پیـام، رمزگشـایی صحیح و تفسـیر دقیـق، کامـل و درک معنای آن اسـت.



نمودار۱ــ۸: روش‌های صحیح گوش دادن

بـرای اینکـه بتوانیـد فعالانـه گـوش دهیـد بایـد چـه مـواردی را مدنظـر قـرار دهیـد؟ بـرای گـوش دادن فعّال روش‌هایـی به شـرح زیـر وجـود دارد:

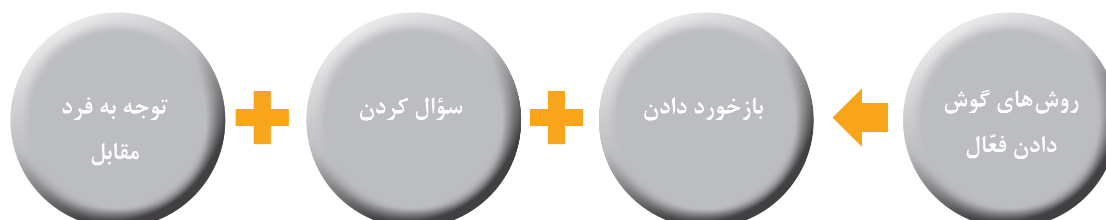
۱ــ توجه به فرد مقابل

- پایـان دادن بـه گفت‌وگوهـای درونـی: یکـی از آفت‌هایـی که مانـع از گـوش دادن فعّال می‌شـود، توجه کردن بـه نداهای درونی اسـت.
- دست‌ها باز: دست‌های خود را از حالت گره زده باز کنید.
- پاها: کف پاها را روی زمین قرار دهید.
- کمی به طرف گوینده متمایل شوید. گردن متمایل، نشان دهندهٔ پذیرا بودن شنونده است.

● اثـر آینـه‌ای: بـا ظرافـت نشـانه‌های غیرکلامـی و هیجان‌هـای او را تکرار و از تکیـه کلام «خـب» ، «دیگه چه خبر؟» اسـتفاده کنید.

۲ــ سؤال کردن: نشان دادن علاقه به برقراری ارتباط است.

۳ــ بازخورد دادن: واکنش نشان دهید و حرف‌های او را تکرار و خلاصه کنید.



نمودار ۲ـ۸: روش‌های گوش دادن فعّال

فعالیت کلاسی ۳



در گروه‌هـای کلاسـی یکـی از موارد زیـر را انتخـاب و آن را به مدّت پانـزده دقیقه در کلاس نمایـش دهید:

الف) ورزشکار آسیب دیده و پزشک تیم؛

ب) حسابدار شرکت ورشکسته و مشتریان؛

ج) رانندهٔ اتوبوس و مسافر؛

د) مربّی مهدکودک وکودک.

پس از پایان نمایش‌ها به سؤالات زیر پاسخ دهید:

۱ـ استفاده از حالات بدن فرستنده و گیرندهٔ پیام را در هر کدام از نمایش‌ها شرح دهید.

۲ـ آیا حرکات بدن و رفتارهای ظاهری آنها در پاسخ دادن، مناسب بوده است؟

۳ـ آیـا در هنـگام مکالمـه، پاسـخ‌دهنده، به صحبـت فرد مقابل جواب مناسـب مـی‌داد یا جمله‌ای را کـه از قبل در ذهن داشـته اسـت، بیـان می‌کرد؟

۴ـ به نظر شما در برقراری ارتباط مؤثّر با دیگران باید چه عواملی مدنظر قرار گیرد؟

نکتـه: حالت‌هـای چهـره در فراینـد گـوش دادن حایـز اهمیت اسـت. از داشـتن قیافهٔ خشـک، بی‌روح و سـخت و خشـن خـودداری کنیـد (شـنیدن غیرمؤثّـر). اگر با علاقـه نگاه کنیـد (تأیید چشمی داشـته باشـید و گاهـی لبخنـدی بزنیـد یـا سـرتان را بـه علامت تأییـد تکان دهیـد)، برقـراری ارتبـاط از روی تمایـل امکان‌پذیر می‌شـود (شـنیدن مؤثّر). فـرد برای کنترل احساسـات خود باید از قضاوت شـتاب‌زده و سـطحی دربـارهٔ موضـوع یـا سـخنران اجتنـاب کنـد (شـنیدن غیرمؤثـر). گفت‌وگـو با خـود را متوقف کنیـد (شـنیدن غیرمؤثّر).

احترام گذاشتن به دیگران، ارتباط با افراد را پایدار می‌سازد و رغبت به ایجاد ارتباط را زیادتر می‌کند.

فعالیت
کلاسی ۴



فرزاد به تازگی در یک شرکت ثبت اسناد مالیاتی استخدام شده است. مدیر درمورد شرایط کار و وظایف شغلی به فرزاد توضیح می‌دهد. در این باره شنود مؤثّر و غیرمؤثّر را مقایسه و سپس نتیجه‌گیری کنید.

شنیدن مؤثّر	شنیدن غیرمؤثّر
فرزاد سخنان مدیر را به خوبی گوش می‌دهد و در ابتدای گفت‌وگوی او قضاوت نمی‌کند.	**مدیر را در همان آغاز به‌علت پوشیدن لباس نامناسب، فردی نالایق برای مدیریت شرکت می‌پندارد.**

فعالیت
کلاسی ۵



به صورت گروه‌های کلاسی پیرامون آیهٔ زیر بحث کنید:

«همانا بسیاری از جنیان و آدمیان را گویی برای دوزخ آفریده‌ایم زیرا دل‌هایی دارند که با آن فهم نمی‌کنند و چشم‌هایی دارند که با آن نمی‌بینند و گوش‌هایی دارند که با آن نمی‌شنوند. آنها چون چهارپایان‌اند بلکه گمراه‌ترند. حقیقتاً اینها غافل‌اند».

سورهٔ اعراف، آیهٔ ۱۷۹

نتایج حاصله:

۱ــ مهم‌ترین ابزار شناخت و ارتباط مؤثر در همهٔ عرصه‌ها، عقل و خرد آدمی است.

۲ــ ....

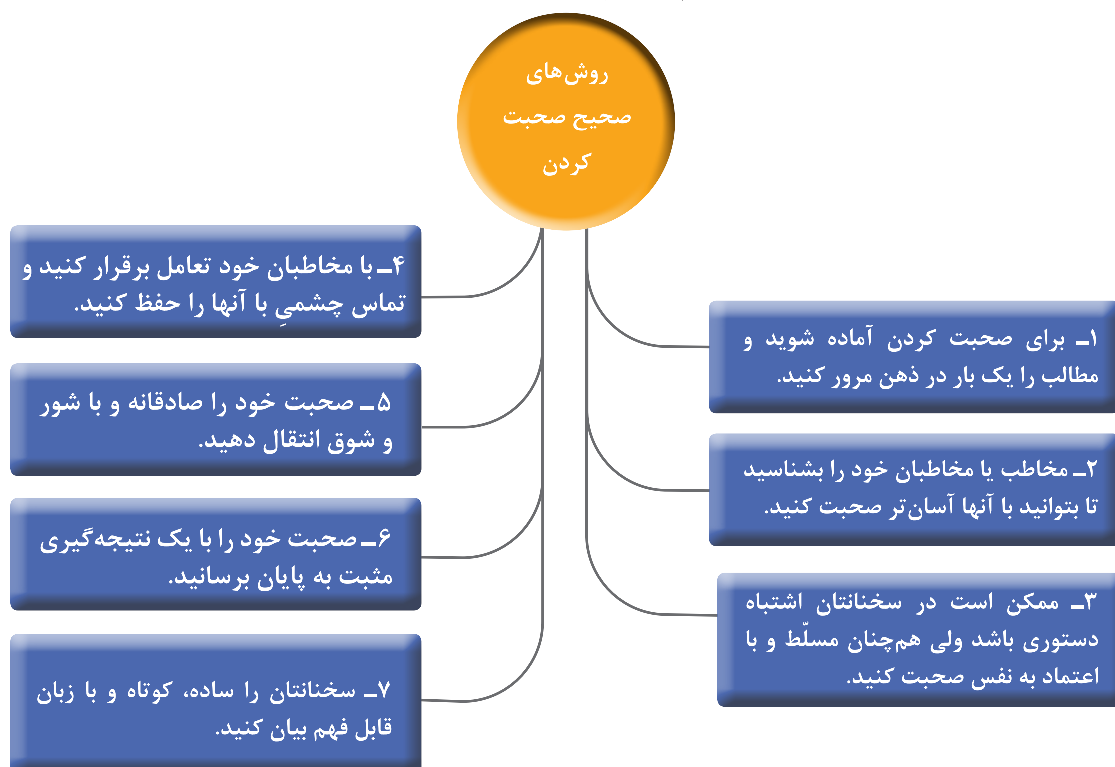
۳ــ ....

۴ــ ....

۳ــ۸ــ مهارت صحبت کردن

میزان اثرگذاری کلام در برقراری ارتباط چگونه است؟ سوّمین مهارت در برقراری ارتباط، صحبت کردن است. «صحبت‌کردن» مقدمه و ابزار معاشرت، رفاقت و همنشینی با اشخاص دیگر است. مهارت در صحبت کردن به معنای بیان کلماتی است که شنوندگان بتوانند آن را درک کنند. در برقراری ارتباط از طریق صحبت کردن، هدف جذب مخاطب به سخنان و پیشبرد اهداف خود است و این کار با رعایت نکات اخلاقی (مانند ادب، احترام، ملایمت، خودداری از تحقیر،توهین، تمسخر،دروغ، خشونت، تندی و ...)، نتایج بهتری به دنبال خواهد داشت و لذا خداوند در قرآن از زبان حضرت موسی(ع) برای هدایت فرعونیان می‌فرماید:

«وگره از زبانم بگشای تا سخنم را دریابند[1]»، و سرانجام خداوند به آن حضرت و برادرش هارون دستور می‌دهد که برای هدایت فرعون و فرعونیان از سخنان نرم و ملایم بهره بگیرند تا شاید آنان متذکر شده و هدایت یابند.[2]



نمودار ۳ـ۸: روش‌های صحیح صحبت کردن

فعالیت
کلاسی ۶



ساسان به دلیل کم‌رویی و خجالتی بودن، نمی‌تواند با همسالان خود و دیگران ارتباط مناسب برقرار کند. به نظر شما چگونه با وی صحبت شود تا بتواند با تغییر در رفتار خود، با دیگران ارتباط مناسب برقرار کند؟

تفکر کردن

تفکر کردن در گفتار، رفتار و اعمال خود می‌تواند انسان را به اشتباهات و کاستی‌های خود آگاه کند. بنابراین لازم است انسان در طول روز به اعمال خود بیندیشد. خدا در قرآن کریم می‌فرماید: «بگو من فقط به شما یک پند می‌دهم و آن اینکه چه به صورت گروهی و چه به صورت فردی برای خدا قیام کنید و سپس بیندیشید[3] ». زیرا تفکر و اندیشه است که انسان را به نقایص و ضعف‌های گفتاری و رفتاری خود و دیگران آشنا می‌سازد و در همهٔ امور راه‌گشای او خواهد بود.

۱ـ سورهٔ طه، آیهٔ ۲۷ و۲۸
۲ـ سورهٔ طه، آیهٔ۴۳ و ۴۴
۳ـ سورهٔ سباء، آیهٔ ۴۶

فعالیت کلاسی ۷



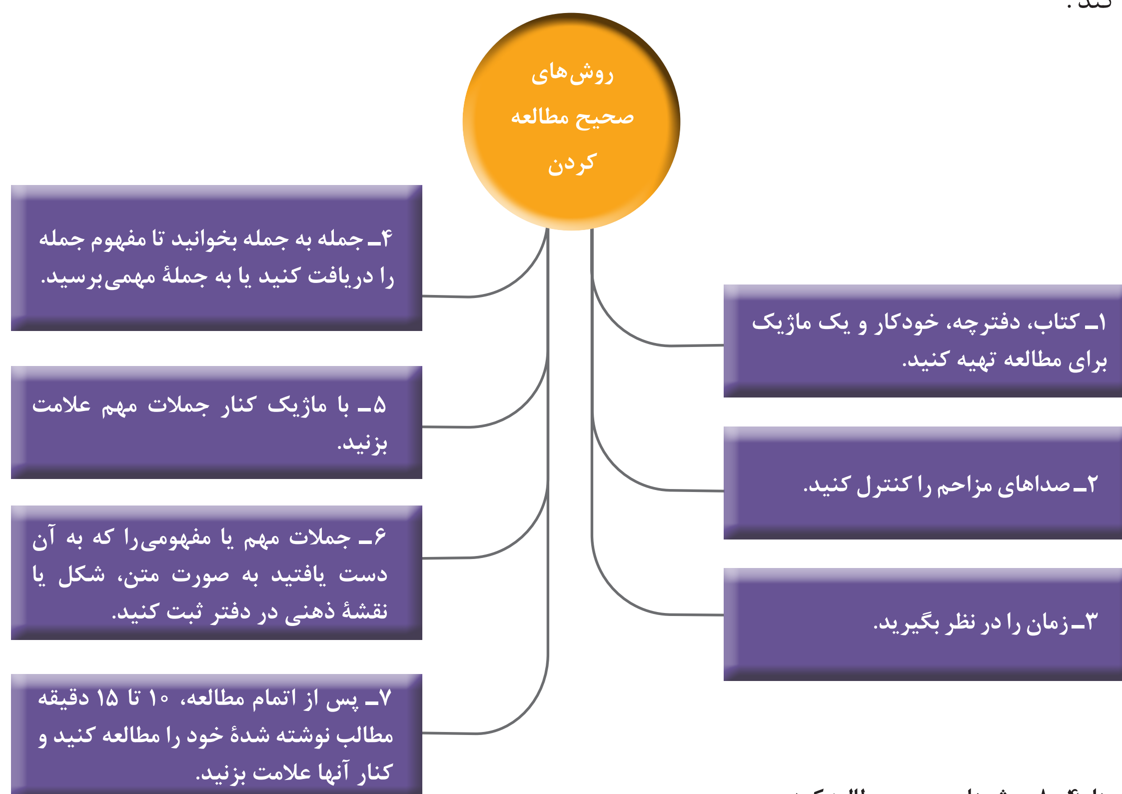
دو دوست هنگامی که در یک شرایط کاری مرتبط با رشتهٔ خود قرار گرفتند، به دلایلی از جمله توجه به اهداف خود، رقابت درکار برای گرفتن حقوق بیشتر و ... رفاقتشان نسبت به یکدیگر کمتر شد. به تدریج با داشتن ذهنیت منفی و بحث کردن، ارتباطشان قطع گردید. هر دو نفر بعد از مدت‌ها به اشتباه خود پی‌بردند و جلسه‌ای ترتیب دادند که با یکدیگر صحبت کنند.

۱. در گروه‌های کلاسی، نقش این دو نفر را بر عهده بگیرید و سعی کنید با صحبت کردن، ارتباط میان خود را بازسازی کنید.

۲. سایر هنرجویان در هنگام نمایش، جملات ابهام برانگیز یا نامناسب استفاده شده توسط افراد را بنویسند. چگونه این جملات را می‌توان بهتر به مخاطب انتقال داد؟

۴ـ۸ـ مهارت مطالعه کردن

مطالعه کردن تا چه اندازه می‌تواند در برقراری ارتباط با دیگران به شما کمک کند؟
نگریستن به هر نوشته‌ای برای واقف شدن به آن و تفکر و اندیشه دربارهٔ آن را «مطالعه» می‌گویند. مهارت در مطالعه به معنای افزایش کیفیت مطالعه در مدت زمان معیّن است. برای کسب مهارت مطالعه، فرد باید توانایی تندخوانی خود را تقویت کند و تمرکز خود را بر روی متن افزایش دهد تا هنگام مطالعهٔ نامه، پیام و... که از فردی به دستش می‌رسد، منظور شخص نویسنده را به سرعت و به‌طور صحیح دریافت کند .

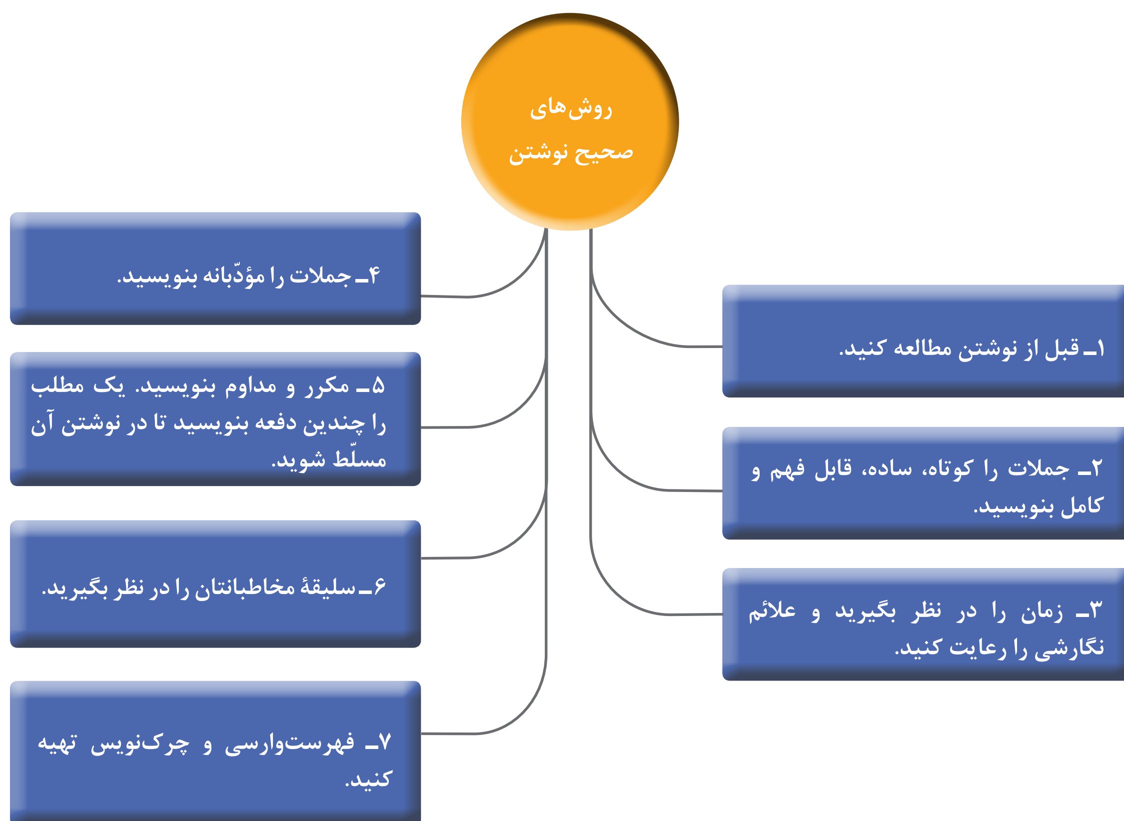


نمودار ۴ـ۸: روش‌های صحیح مطالعه کردن

۵ــ۸ــ مهارت نوشتن

به اندیشه و مطلبی که توسط قلم بر روی کاغذ می‌آید، «نوشتن» می‌گویند. مهارت در نوشتن به فرد این امکان را می‌دهد که پیام خود را با وضوح و سهولت به مخاطب انتقال دهد. بنابراین برای تقویت مهارت نوشتن، باید به تکرار و تمرین آن پرداخت.

ممکن است از شما خواسته شود که گزارشی تهیه کنید یا نامه‌ای بنویسید. انجام دادن این کارها نیازمند تکرار و تمرین نوشتن است و از این طریق آمادگی‌لازم را برای خوب نوشتن به‌دست می‌آورید. اهمیت «نوشتن» و نقش آن در فرهنگ و تمدن بشری به قدری مهم است که خداوند متعال هم به ابزار نوشتن یعنی قلم و هم به مطالب نگارش یافته به‌وسیلۀ قلم، سوگند یاد کرده و فرموده است: «سوگند به قلم و آنچه [افراد] به وسیلۀ آن می‌نویسند».[۱] پیامبر اکرم (ص) نیز در این مورد می‌فرمایند: «دانش را با نگارش آن به بند بکشید»[۲]



نمودار ۵ــ۸: روش‌های صحیح نوشتن

۱ــ سورۀ قلم، آیۀ ۱

۲ــ مستدرک الوسایل، ج۸، ص۴۳۴

فعالیت کلاسی ۸



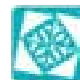
تابلوی کلاس را به سه قسمت تقسیم کنید. سپس سه نفر از هنرجویان، هر کدام داوطلبانه یک پیام در خصوص وظیفهٔ اصلی رشتهٔ خود در جامعه برای خدمت‌رسانی به دیگران بنویسند. سایر هنرجویان پاسخ دهند که این نوشته‌ها چقدر برآنان تأثیر گذاشته است؟ آیا منظور نویسندگانِ پیام‌ها با آنچه توسط هنرجویان درک شده است، یکسان است؟ از این فعالیت چه نتیجه‌ای می‌گیرید؟

فعالیت کلاسی ۹



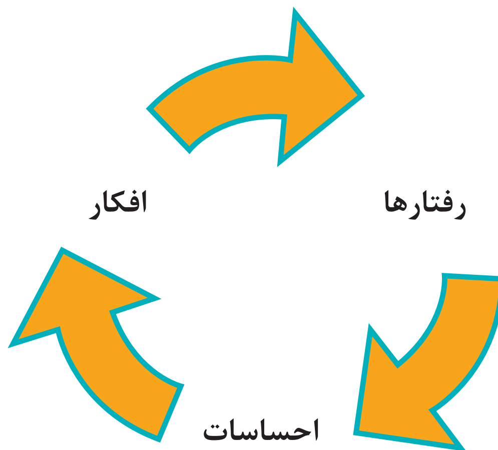
یکی از اعضای خانواده یا دوستان از شما ناراحت است. شما تصمیم گرفته‌اید از طریق نوشتن نامه از او دلجویی کنید. نامه را با رعایت روش صحیح نوشتن، در دو تا سه خط، به نگارش درآورید. سپس تأثیرگذارترین نامه را انتخاب کنید. دلایل خود را برای این انتخاب بیان کنید.

فعالیت غیرکلاسی ۲



قرار است یکی از موفقیت‌های شما در یک روزنامه چاپ شود و از شما درخواست شده است، در دو بند، متنی را برای چاپ آماده کنید. شما با رعایت نکات صحیحِ نوشتن، متن را به‌گونه‌ای بنویسید که خوانندگان بتوانند با نوشتهٔ شما ارتباط برقرار کنند. سپس متن نوشته شده را به هنرآموز خود تحویل دهید.

درس ۹
خودشناسی و خود آگاهی



منظـور از خودشناسـی چیسـت و چگونـه نسـبت بـه خـود شـناخت کسـب کنیـم؟ بـه نظر شـما شـناخت خـود تا چه انـدازه در برقـراری ارتبـاط بـا دیگـران مؤثر اسـت؟

اولیـن گام در برقراری ارتبـاط مؤثـر بـا دیگـران، برقـراری ارتبـاط درسـت بـا خـود اسـت. برخـی افـراد از اسـتعدادها و توانایـی خـود، آگاه نیسـتند. بنابرایـن بایـد نسـبت بـه توانایی‌هایـی خـود آگاه شـوند تا بـه خود اعتماد پیـدا کنند. ایـن احسـاس رضایـت و اعتماد، موجـب احترام قایل شـدن بـرای خـود و در نتیجـه احتـرام قایـل شـدن بـرای دیگـران و عقایـد آنهـا می‌گـردد. شـخصیت هـر فـرد، شـامل افـکار، عقایـد، احساسـات و رفتارهای اوسـت. اکثر افـراد در توصیف ویژگی‌هـای رفتـاری، احساسـی و افـکار خـود بـرای دیگران دچـار مشـکل هسـتند. ایـن افـراد فقـط در مـورد ویژگی‌هـای کلّـی و عمومـی خـود از جملـه سـن، جنـس، نام خانوادگـی، تحصیـلات، وضعیـت شـغلی و ... صحبت می‌کنند و از ویژگی‌های شـخصیتی و رفتـاری خود اطلاعات کافـی و مناسـبی ندارنـد. نمی‌داننـد که چه کارهایی را خوب می‌توانند انجـام دهند؟ چه تفکـرات خوب و مثبتی دارنـد؟ چـرا مهربان هسـتند؟و ...

بـرای خودشناسـی، ابتـدا بایـد تعاریفـی از فکـر، احسـاس و رفتـار آدمـی بدانیـم و بعد بـه دنبال ایـن ویژگی‌های شـخصیتی در خود باشـیم.

فکر چیست؟

در تعریـف فکـر می‌تـوان گفـت یکـی از اعمـال ذهنـی اسـت کـه بشـر می‌تواند بـا به‌کارگیـری آن، شـناخت یا تـوان تحلیـل مسـائل را بـه صـورت تجربـی و اسـتدلالی پیدا کنـد. مجموعـهٔ باورهـا، نگرش‌ها و نظرهـای فرد، افـکار او را تشـکیل می‌دهنـد.

میل و احساس چیست؟

وجـود احساسـات یـا امیـال بـه انسـان‌ها کمـک می‌کنـد تـا بـا هـم ارتبـاط برقـرار کننـد. احساسـات، بیانگـر وضعیـت روانـی افـراد اسـت و بـرای رفتـار مناسـب در شـرایط مختلـف بسـیار مهم‌انـد. مجموعـه‌ای از حـالات هیجانـی ماننـد، خشـم، تنفـر، شـادی، عشـق، انـدوه، آرزو، تـرس و... احساسـات هـر فـرد را تشـکیل می‌دهند. احسـاس کسـی کـه می‌خنـدد یـا گریـه می‌کنـد، بـرای هـر فـردی قابـل فهم اسـت.

رفتار چیست؟

بـه هـر فعالیـت و عملـی کـه موجود زنـده انجام می‌دهـد و متضمـن فعالیت جسـمانی، عاطفی و عقلی او باشـد «رفتـار» می‌گوینـد، ایـن اصطـلاح بـرای هـر عمـل خـاصّ یـا مجموعهٔ اعمـال بـه کار مـی‌رود. «رفتـار»، نوعی اقـدام و عمـل اسـت، نـه فقـط یک صفـت یا ویژگـی ماننـد عصبانیـت و یا ماهـر بودن.

فعالیت کلاسی ۱



در گروه‌های کلاسی:

۱ـ در قسمت «الف» هر یک از شما افکار، احساسات و رفتارهای خود را بیان کند و در قسمت «ب» هنرجوی دیگری فهرستی از ویژگی‌های شخصیتی شما را بنویسد.

ب	الف

۲ـ ویژگی‌های خوب و مثبت یکدیگر را در برقراری ارتباط با دیگران بیان کنید و بر روی کاغذهایی جداگانه ثبت کنید. با انجام این تمرین، هرکس تصوری را که از خود دارد و تصوری را که اطرافیان از او دارند متوجه می‌شود.

۳ـ نتیجه‌گیری خود را بنویسید.

فعالیت کلاسی ۲



موقعیتی خوب یا بد را که در گذشته برای شما رخ داده به یاد آورید. به سؤالات مطرح شده در نمودار زیر پاسخ دهید و افکار، احساسات و رفتارهای خود را تحلیل کنید.

طرح موقعیت: چه مکانی؟ چه زمانی؟ با چه افرادی؟ چه شد؟ چگونه؟

احساسات: در آن زمان من چه احساسی داشتم؟ سایرین چه احساسی داشتند؟ میزان آن احساس چقدر بود؟

افکار و تصورات: در آن زمان در ذهن من چه چیزی بود؟ چه چیزی مرا آشفته یا خوشحال کرد؟ اگر من آن افکار را به نمایش می‌گذاشتم سایرین دربارهٔ من چه چیزی می‌گفتند؟

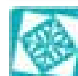
رفتار: من در آن موقعیت چه کار کردم؟ چه واکنش‌های ارادی و غیرارادی داشتم؟ سایر افراد چه رفتاری را از من مشاهده کردند؟

فعالیت کلاسی ۳



در میان اطرفیان خود، فردی را که بر اثر داشتن ارتباط موفق با دیگران مورد تحسین قرار می‌گیرد، در نظر بگیرید و بررسی کنید وی در برقراری ارتباط با کودکان، جوانان و افراد مسن و ... چگونه عمل می‌کند؟

فعالیت غیرکلاسی ۱



ارتباط خود را با دیگران در دو روز قبل مورد بررسی قرار دهید. از هر کدام از رفتارهای انجام شده چه درسی می‌گیرید؟

نکته: ارتباط انسان با خود مستلزم خودشناسی است. این شناخت، توفیق بیشتر را در تعامل مؤثر با دیگران، با خداوند و با سایر موجودات به همراه دارد. خودشناسی به معنای شناخت رابطهٔ انسان با حقیقت، جایگاه و منزلت خود در نظام هستی، قابلیت‌ها و توانایی‌های خویش و داشتن نگرشی واقع‌بینانه از ضعف‌ها، توانایی‌ها و استعدادهای خویش است.

فعالیت کلاسی ۴



دربارهٔ سخن زیر از امام علی(ع) به گفت‌وگو بپردازید و سپس نتیجه‌گیری کنید.

«خداوند بیامرزد کسی را که بداند از کجاست و در کجاست و به سوی کجاست. »

نهج‌البلاغه، خطبهٔ ۱۰۳

۱ـ۹ ـ خودشناسی و خودآگاهی

شما به چه چیزهایی علاقه دارید؟ چه ویژگی‌ها و استعدادهایی دارید؟ توانایی‌های شما در چه زمینه‌ای است؟ آیا به نقاط قوّت و ضعف خود آگاه هستید؟

خودشناسی از دو بخش «خود» و «شناختن» تشکیل می‌شود، که در این مبحث، «خود» شاملِ خودِ اجتماعی، خودِ عقلانی، خودِ جسمانی، خودِ معنوی و ... می‌شود که انسان برای رسیدن به خودشناسی باید از این ابعاد خود آگاه باشد.

«خودشناسی»، توانایی شناخت خود و آگاهی از خصوصیات، نقاط ضعف و قوّت، خواسته‌ها، ترس‌ها و گرایش‌های خویش است. خودآگاهی مهارتی است که به شما کمک می‌کند که شناخت بیشتری از مهارت‌ها، استعدادها، توانایی‌ها و علایق، امکانات، ویژگی‌های منحصربه فرد، اهداف و نقاط قوّت و ضعف خود داشته باشید. با تکیه بر نقاط قوّت خود، برای بهبود نقاط ضعف خود تلاش کنید. آگاهی از نقاط ضعف باعث می‌شود که فرد با استفاده از این آگاهی بتواند تسلط بیشتری بر خود داشته باشد، از نیازهای خود اطلاع یابد و یاد بگیرد که از مسیرهای سالم نیازهای خود را مرتفع سازد، در زندگی خود اهداف

واقعـی را دنبـال کنـد و از دنبـال کردن اهـداف غیرواقعی و تخّیلـی پرهیز نماید؛ چـرا که اهـداف غیرواقع‌بینانه باعـث ناکامـی و بـه تَبَـع آن سـبب خشـم و خشـونت می‌شـوند. در نهایـت، خودشناسـی و خودآگاهـی باعـث می‌شـود کـه افـراد ارزش‌هـای واقعـی خـود را کسـب کننـد و از زندگـی خـود رضایت کافی داشـته باشـند. در مبحـث مخاطب‌شناسـی بـه طـور کامـل بـا ویژگی‌های شـخصیتی آشـنا می‌شـوید.

فعالیت کلاسی ۵



دانش‌آمـوزی می‌خواهـد انتخـاب رشـته کنـد امـا نمی‌دانـد که چـه رشـته‌ای باید انتخـاب کند و در آن ادامـه تحصیـل دهـد. او مـدام از دیگـران می‌پرسـد کـه کـدام رشـته را انتخاب کنم؟ شـما بـه عنـوان مشـاور، او را راهنمایی کنید؟

نکتـه: تفکّـر در مخلوقـات خداونـد از یـک سـو انسـان را نسـبت بـه مبـدأ و خالـق جهـان و صفـات او آگاه می‌کنـد و از سـوی دیگـر، روش اسـتفادهٔ مطلـوب و عادلانـه از همـهٔ مخلوقـات را بـرای او فراهـم می‌کنـد. تفکّـر در نفـس خـود، مرحلـهٔ بندگـی، وظیفـه شناسـی و اطاعت از امـر و نهی‌هـای خداوند متعـال را فراهم می‌سـازد. تفکـر در اعمـال و رفتـار خـود و دیگـران نیز نواقـص و عیوب ما و دیگـران را به ما نشـان می‌دهد.

فعالیت کلاسی ۶



این آیهٔ شریفه مربوط به کدام بعد از ابعاد خودشناسی است؟

«خردمنـدان خـدا را ایسـتاده و نشسـته و بـه پهلـو آرمیـده (در همـه حـال) یـاد می‌کننـد و در آفرینـش آسـمان‌ها و زمیـن می‌اندیشـند [و می‌گوینـد] بـار پـروردگارا ایـن جهـان را بیهـوده و بی‌ضابطـه نیافریـده‌ای.»

سورهٔ آل عمران، آیهٔ ۱۹۱

فعالیت کلاسی ۷



جدول زیر را تکمیل کنید:

۱ـ خصوصیات اخلاقی خود را بنویسید.	
۲ـ از کدام خصوصیات خود راضی هستید؟	
۳ـ از کدام خصوصیات خود راضی نیستید؟	
۴ـ چه راه‌کارهایی برای اصلاح خصوصیات بد خود دارید؟	

در کدام یک از زمینه‌های زیر استعداد و توانایی دارید؟ نوع توانایی و استعداد خود را بنویسید.

زمینهٔ تحصیلی	زمینهٔ ورزشی	زمینهٔ هنری	زمینه‌های دیگر

به چه چیزهایی علاقه دارید و به چه چیزهایی علاقه ندارید؟

۱ـ چیزهایی که علاقه دارم	
۲ـ چیزهایی که علاقه ندارم	

شخصیت خود را با توجّه به افکار، احساسات، رفتارها و موارد بالا توصیف کنید.

....

....

....

نکته: چون انسان موجودی مختار و فهیم است عملش زمانی ارزشمند است و عبادت محسوب می‌شود که با علم و اراده و انگیزه‌ای پاک و خداپسند انجام گیرد. بر همین اساس است که خداوند در قرآن می‌فرماید:

«چیزی را که بدان علم نداری دنبال نکن» سورهٔ اِسراء، آیه ۳۶

و نیز می‌فرماید:

فقط یک نصیحت به شما دارم و آن نصیحت این است که قیام و اقدامتان برای خدا باشد.

سورهٔ سباء، آیهٔ ۴۶

فعالیت کلاسی ۸



فاطمه در دانشگاه در رشتهٔ مورد علاقهٔ خود پذیرفته شده است. از طرفی، یک موقعیتِ خوبِ کاری در یک شرکت حسابداری برای او پیدا شده است. شرکت حسابداری به کارمند تمام وقت احتیاج دارد و فاطمه نمی‌داند بین این دو گزینه، کدام مورد را باید انتخاب کند. به نظر شما او باید چه تصمیمی بگیرد؟ اگر شما به جای او بودید چه تصمیمی می‌گرفتید؟

فعالیت کلاسی ۹



ارسلان به دوستش یحیی پیشنهاد کار در یک شرکت حمل‌ونقل را می‌دهد. یحیی بدون فکر کردن به شرایط کار و آیندهٔ خود، پیشنهاد او را قبول می‌کند. به نظر شما آیا این پیشنهاد می‌تواند برای یحیی مفید باشد؟

۲ـ۹ ـ تقویت اعتماد به نفس

اعتماد به نفس چیست؟ شما در چه زمینه‌هایی اعتماد به نفس دارید؟ آیا اعتماد به نفس یعنی انجام دادن کاری بدون کسب آگاهی است؟ یک میهمانی را در نظر بگیرید. در این میهمانی همهٔ افراد، فرصت دارند با یکدیگر صحبت کنند ولی برخی افراد می‌توانند با همه ارتباطی مؤثر برقرار کنند. علت این امر چیست ؟

اعتماد به نفس به این معنی است که فرد توانایی و قابلیت‌های خود را باور کند. به عبارت دیگر،خودباوری و متّکی بودن به خود در برابر اِتّکاء به دیگران را اعتماد به نفس می‌گویند. البته اعتماد به نفس با مغرور بودن متفاوت است.

غرور یک صفت شیطانی است و علت آن، غفلت از خداوند به عنوان منشاء و خالق همهٔ توانایی‌ها و استعدادهاست و ممکن است در نهایت انسان را به کفر و طغیان در مقابل خداوند و ظلم و ستم نسبت به مردم و سایر مخلوقات الهی بکشاند ولی افراد با اعتماد به نفس و مؤمن، همهٔ توانایی‌ها و داشته‌های خود را لطف و رحمتی از جانب خدا می‌دانند و در هنگام ناتوانی و فقر و نیاز، هرگز از لطف و رحمت الهی مأیوس نمی‌شوند.[۱] در حالی که افراد مغرور در توانمندی‌های خود توجهی به خداوند و عنایات او ندارند. خدا در قرآن و از زبان حضرت یوسف (ع) این حقیقت را اینگونه بیان می‌کند: «این نعمت از کرم خدا بر ما و بر مردم است، ولی بیشتر مردم ناسپاس‌اند»[۲]

فعالیت غیر کلاسی ۲



یک دفترچهٔ یادداشت تهیه کنید و به مدت یک هفته، تمام کارهای مثبت و کمک‌هایی را که در روز به دیگران می‌کنید، ثبت کنید. به ازای هر ده مورد، یک هدیه (مثلاً کتاب) برای خود در نظر بگیرید. پس از یک هفته، تغییرات ایجاد شده در روحیهٔ خود را به هنرآموز محترم خود اطلاع دهید.

فعالیت کلاسی ۱۰



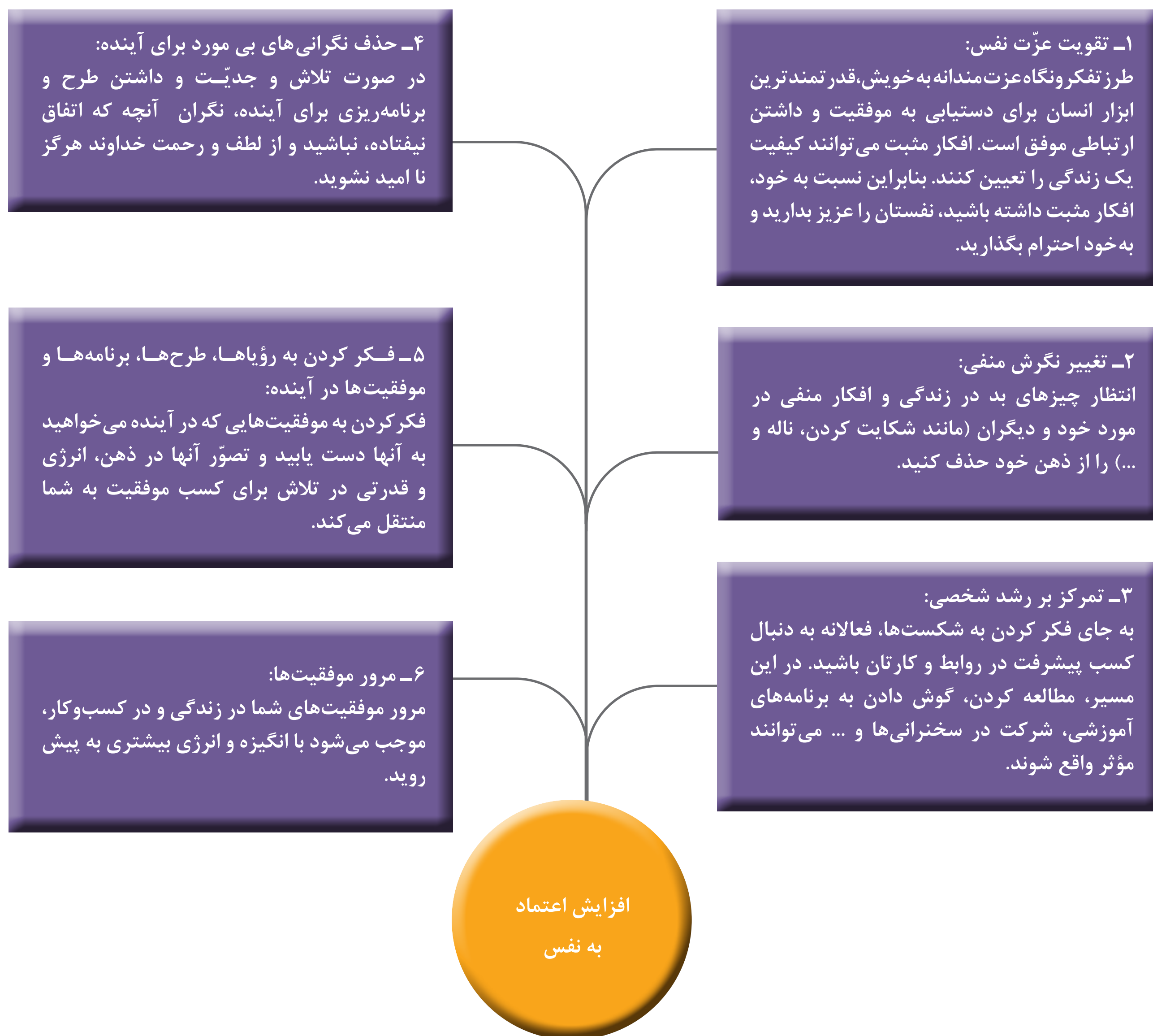
افکار منفی و مثبت خود را در جدول زیر بنویسید.

جملات منفی(افکار منفی)	جملات مثبت (افکار مثبت)
۱ـ	۱ـ
۲ـ	۲ـ
۳ـ	۳ـ

۱ـ سورهٔ حدید، مفهوم آیهٔ ۲۳

۲ـ سورهٔ یوسف، آیهٔ ۳۸

برای کسب اعتماد به نفس، شش مرحله وجود دارد که عبارت‌اند از:



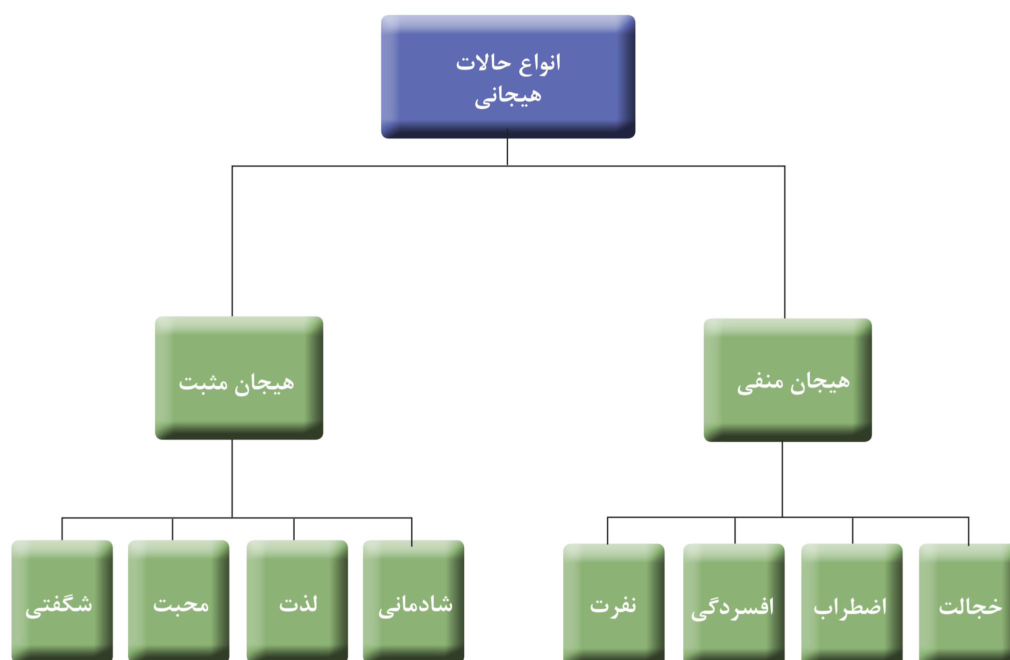
نمودار ۱-۹: چگونگی افزایش اعتماد به نفس و مراحل آن

درس ۱۰
کنترل هیجانات و استرس

۱ـ۱۰ـ هیجان

هیجـان و احسـاس چیسـت؟ بـه نظر شـما چرا شـناخت احساسـات و هیجانات مهم اسـت؟ چه چیزهایی شـما را خوشـحال می‌کنـد؟ چـه چیزهایی شـما را غمگیـن می‌کند؟

هیجـان، تغییـرات جسـمانی در مغـز، عـروق و ماهیچه‌هـای بـدن اسـت، کـه تحت تأثیـر عوامـل و محرک‌های بیرونـی، اتفـاق می‌افتـد و در چهـره، ظاهـر، خُلق‌وخـو و رفتـار فـرد، بـروز پیـدا می‌کنـد. بخشـی از رفتارهـای افراد تحت تأثیر هیجانات و احساسـات هسـتند. مثلاً وقتی خوشـحال هسـتید ممکن اسـت شـروع به خندیدن کنیـد. بنابرایـن بـرای اینکـه بتوانیـد رفتارهـای خـود را کنترل کنید لازم اسـت بـا هیجانات و احسـاسـات خود آشـنا شـوید. در نمودار ۱ـ۱۰مواردی از حالات هیجانی، نشـان داده شـده اسـت.



نمودار ۱ـ۱۰: انواع حالات هیجانی

فعالیت کلاسی ۱



خودتان را در موقعیت‌های زیر مجسم کنید و هیجان‌هایتان را بنویسید.
- شما حسابدار شرکت هستید و مدیر به خاطر دقت در انجام کار به شما پاداش می‌دهد.
- در مسابقات کشوری جودو مدال طلا کسب کرده‌اید.
- به عنوان مربی نمونه در مهدکودک شناخته شده‌اید.
- به علت تخلّف نکردن در رانندگی، از طرف شرکت خود مورد تشویق قرار گرفته‌اید.

ـ منتظر پذیرفته شدن در یک شرکت حسابرسی هستید.
ـ در حال حمل کالا از یک شهر به شهر دیگر هستید، به علت تخلّف خودروی دیگر، ناگهان تصادف می‌کنید.
ـ به عنوان یک وزنه‌بردار، در تیم‌ملی وزنه‌برداری پذیرفته نمی‌شوید.
ـ به دنبال گرفتن مجوز تأسیس مهدکودک هستید.

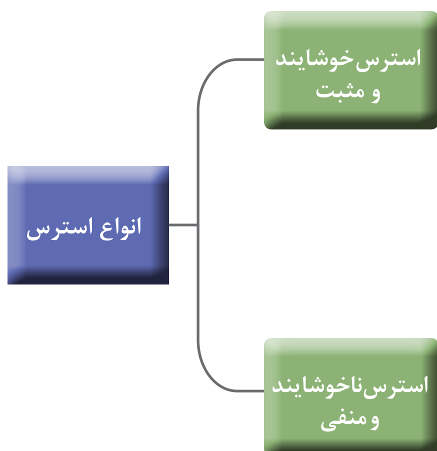
۲ــ۱۰ــ استرس

فشار روانی یا استرس چیست؟ آیا تاکنون به آن دچار شده‌اید؟ چه زمان‌هایی فشار روانی بیشتری به شما وارد می‌شود؟ استرس در لغت، به معنای فشار روانی و در اصطلاح، پاسخی جسمانی، روانی یا رفتاری نسبت به تغییرات، محرک‌ها و شرایط مثبت یا منفی محیطی است. کنترل هیجانات و استرس، مقابله و تلاش فرد برای از میان بردن یا کاهش و تحمّل شرایط و عوامل استرس‌زا است

۳ــ۱۰ــ انواع استرس

استرس، از نظر کیفیت به دو نوع تقسیم می‌شود. (نمودار ۲-۱۰)

- **استرس مثبت:** استرسی است که فرد در شرایط خوشایند (مثل مراسم خواستگاری) دچار آن می‌شود.
- **استرس منفی:** استرسی است که فرد در شرایط ناخوشایند (مثل انتظار برای گرفتن جواب آزمایش خون پدر بیمار) دچار آن می‌شود.



نمودار ۲-۱۰: انواع استرس

فعالیت کلاسی ۲



امین در شب‌های امتحان دچار استرس فراوانی می‌شود. به نظر شما در این موقعیت چه عواملی سبب ایجاد یا تشدید استرس در او می‌شود؟

بیشتر بدانیم



علائم استرس، در چهار بُعد، قابل شناسایی هستند.

فیزیکی	مشکل در خوابیدن، گرفتگی عضلانی، سردرد، درد قفسهٔسینه، ناراحتی معده، اسهال یا یبوست، افزایش ضربان قلب، دست‌های سرد و مرطوب، احساس خستگی مُفرط، تنفس سریع، لرز، تیک و ...
عاطفی	عصبانیّت، اعتماد به نفس پایین، بی‌تفاوتی، تحریک‌پذیری، ترس، احساس گناه، نگرانی، احساس اضطراب و وحشت، بی‌قراری یا افسردگی
رفتاری	مصرف الکل یا مواد مخدر، افزایش مصرف سیگار، اختلالات خواب، کاهش حافظه، منزوی شدن، بی حوصلگی، علاقه نداشتن به کار، پرخاشگری، جویدن ناخن، بازی با موی سر
شناختی	مشکل در تمرکز، افکار منفی، گیجی و اشتغال ذهنی، اشتباهات مکرر، کم دقّتی،بهانه‌جویی، ناتوانی در به خاطر آوردن حوادث، ضعف در تصمیم‌گیری

۴ـ۱۰ــ تأثیر شدت استرس بر عملکرد افراد

بـه نظـر شـما نوع استرسـی کـه در موقعیت‌هـای مختلف به افراد وارد می‌شـود یکسـان اسـت و افـراد در مقابل حوادث و اتفاقات مشـابه، اسـترس یکسـانی دارند؟

استرس افراد از نظر شدّت، در سه سطح قرار می‌گیرد:

- **استرس خیلی کم (تفریطی):** بعضی از افراد در مقابل پدیده ها و حوادث استرس‌زایی مانند ترافیک، ازدواج، بیماری، مصاحبهٔ شغلی، مرگ نزدیکان و مواردی از این قبیل به‌ندرت دچار استرس می‌شوند و چنان آرام و خون‌سردند که نمی‌توانند به موقع از خود عکس‌العمل مناسبی نشان دهند. این افراد به مصداق ضرب‌المثل «دنیا را آب می‌برد، این‌ها را خواب می‌برد» معمولاً از اقدام به‌موقع، به‌اندازه و عاقلانه عاجزاند.
- **استرس متعادل:** دسته‌ای دیگر از افراد در مقابل حوادث و پدیده‌های استرس‌زا به‌گونه‌ای تحت تأثیر قرار می‌گیرند که ضمن حفظ تعادل و خون‌سردی خود و با بررسی عاقلانهٔ همهٔ جوانب و اطراف حوادث، به‌موقع و به‌اندازه از خود عکس‌العمل مناسب نشان می‌دهند به‌گونه‌ای که نه بی‌تفاوت می‌مانند و نه خود را می‌بازند. استرس این افراد از نوع متعادل و مناسب است.
- **استرس خیلی زیاد (افراطی):** بعضی از افراد در مقابل همین پدیده‌های استرس‌زا چنان دچار استرس شدید و بیمارگونه می‌شوند که گویی دنیا به آخر رسیده است و همه‌چیز خود را از دست داده‌اند. این افراد همهٔ درها را به روی خود بسته می‌بینند و درنتیجه از انجام هر اقدام مثبتی ناتوان و عاجزاند. استرس این‌گونه افراد از نوع افراطی است.

بنابرایـن وجـود سـطح متعادلـی از اسـترس در انسـان، لازم و ضروری اسـت. اما اسـترس خیلی زیاد و اسـترس خیلـی کـم، بـر عملکـرد فـرد تأثیر منفی داشـته و فرد، در ایـن دو حالـت، ضعیف‌ترین عملکرد را از خود نشـان می دهد.

فعالیت کلاسی ۳



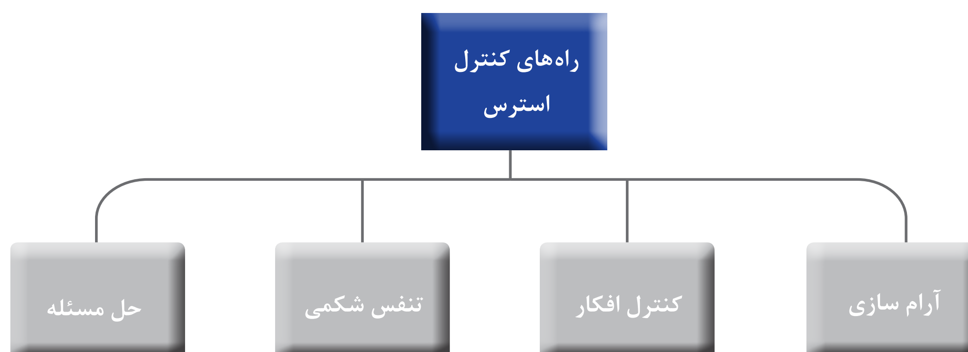
در جدول زیر، حالاتی که در سطوح مختلف استرس، بروز می‌کند، ارائه شده است. به نظر شما در هر سطح، فرد ، کدام حالت را تجربه می‌کند.

وضعیت روانی	استرس خیلی کم	استرس متعادل	استرس خیلی زیاد
اعتماد به نفس پایین			
خلّاقیت بالا			
رضایت			
بی‌انگیزگی			
پیشرفت			
بی‌نشاطی و خستگی شدید			

۵ــ۱۰ــ راه‌های کنترل استرس

چگونه می‌توانید استرس خود را کنترل کنید؟ زمانی که دچار استرس می‌شوید چه کارهایی انجام می‌دهید؟

کنترل استرس به معنای مقابله، کاهش یا تحمّل عوامل به وجودآورندهٔ درونی و بیرونی استرس است. چهار راهکار برای کنترل استرس وجود دارد، که در نمودار ۳-۱۰ به آنها اشاره شده است.



نمودار ۳-۱۰: راه‌های کنترل استرس

تنفس شکمی

انسان‌ها بر حسب عادت، سطحی نفس می‌کشند و تنها از قسمت بالای ریه یعنی بخشی از ریه برای تنفس استفاده می‌کنند. در تنفس ریوی، اکسیژن کمتری جذب می‌شود. تنفس ریوی سبب می‌شود که مغز، امواج کوتاه‌تر و سریع‌تری ارسال کند. در حالی که در تنفس شکمی، مغز امواج بلندتر و کندتری را تولید می‌کند که این نوع امواج، فرد را آرام می‌سازد. بنابراین، تنفس شکمی نه تنها اکسیژن بیشتری به بدن می‌رساند، بلکه کمک می کند تا سریع‌تر از استرس رها شوید و احساس آرامش کنید.

بیشتر بدانیم



تنفس شکمی، شامل دو مرحله است، که عبارت‌اند از:

- مرحلهٔ اول: دست راست را روی شکم و دست چپ را روی سینه قرار دهید از راه بینی به طور عمیق با کندترین سرعت ممکن، هوا را به درون ببرید و تا جایی که ممکن است ریه را پر از هوا کنید. همچنان که نفس می‌کشید، با دستی که بر روی شکم قرار دارد، بالا آمدن آن را احساس کنید. توجه داشته باشید که دست دیگر شما که بر روی سینه قرار دارد، باید کمی بالا بیاید. در صورتی که ریه بیشتر از شکم بالا می‌آید، در این صورت، تنفس از نوع ریوی است نه شکمی .
- مرحلهٔ دوم: پس از آنکه ریه به اندازهٔ کافی پر شد، تا چهار شماره مکث کنید، سپس سعی کنید هوا را با کندترین سرعت ممکن، از طریق دهان به بیرون هدایت کنید. در اینجا هم، هوا را آنقدر به بیرون بفرستید که حس کنید دیگر هوایی در ریهٔ شما باقی نمانده است. پس از آن به احساس آرامش خود توجه کنید.

هم‌اکنون شما نیز تنفس شکمی را انجام دهید و تأثیر آن را از نظر روحی و جسمی برای خود ارزیابی کنید.

کنترل افکار

افکار و برداشت‌ها باید کنترل شوند و افکار غیرمنطقی، مشخص و اصلاح گردند تا مانع توقّعات بیش از حد از خود و دیگران شوند و در نتیجه، سبب بروز استرس نشوند.

فعالیت کلاسی ۴



فریبا در آزمون استخدامی قبول نشده است، او بسیار ناراحت است و مدام تکرار می‌کند که فرد بی‌هنری است که چیزی نمی‌داند. به نظر شما او به چه چیزی توجه نکرده است؟ چگونه می‌تواند افکار منفی خود را از بین ببرد؟ او را راهنمایی کنید.

فعالیت کلاسی ۵



به صورت گروهی جدول را تکمیل کنید.

افکار غیرمنطقی	افکار منطقی
۱ـ من باید همیشه موفق باشم.	من تلاش می‌کنم تا درحدّ ممکن به موفقیت برسم.
۲ـ	
۳ـ	
۴ـ	

حل مسئله

این مهارت، شامل هفت مرحله است:

۱ـ **شناسایی مسئله:** علت استرس چیست؟

۲ـ **راهکار:** من چه می‌خواهم؟

۳ـ **انتخاب جانشین‌ها:** چه کاری می‌توان انجام داد؟

۴ـ **ملاحظهٔ پیامدها:** ممکن است، چه پیش آید؟

۵ـ **انتخاب راه‌حل:** تصمیم چیست؟

۶ـ **اجراء:** تصمیم را عملی می‌کنم.

۷ـ **ارزیابی:** آیا حرکت من مؤثر است؟

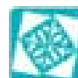
فعالیت کلاسی ۶



ندا در آخرین هفتهٔ امتحانات متوجه شده است که نیمی از نمرهٔ یکی از دروس، تحویل کار عملی بوده است. او فرصت کمی دارد و از طرفی بحث امتحانات نیز مطرح است و به شدّت دچار استرس است. با استفاده از مهارت حل مسئله، ندا را جهت کاهش استرس یاری کنید.

نکته: یکی از بهترین روش‌ها برای کسب آرامش و کنترل استرس، انجام وظیفه و سپس توکّل بر خداوند است. توکّل به خدا یک روش فعّال برخورد با مسائل و مشکلات است. اساس توکّل بر خدا در باورها و اعتقادات درونی افراد قرار دارد.

فعالیت
غیرکلاسی
۱



بـا یکـی از آزادگان، رزمنـدگان یا جانبازان هشـت سـال دفـاع مقدس، گفت‌وگـو کنیـد و از او بخواهید تـا خاطراتـی را از شـرایط پراسـترس جنـگ یـا اسـارت که بـا یـاد خداوند سـپری کرده‌اند و حتـی آنها را معجـزه تعبیـر می‌کننـد، بـرای شـما تعریف کننـد. گـزارش کار خـود را در کلاس درس ارائه کنید.

فعالیت
کلاسی ۷



بـا توجـه بـه آیـۀ ۱۵۹ سـورۀ آل عمـران، نقـش تـوکل بـه خداونـد را در کاهش اسـترس شـرح دهید.

«و چون تصمیم به کاری گرفتی بر خدا توکل کن همانا خداوند توکل‌کنندگان را دوست دارد.»

آرام سازی

ایـن راهـکار، در واقـع آمـوزش انقبـاض عضلانـی تدریجـی و روشـی بـرای کاهـش تنـش در بـدن اسـت و بـا یادگیـری و تمریـن آن، بـه ماهیچه‌هـا می‌آموزیـد کـه آرام شـوند و بـه ایـن ترتیـب ،تنـش جسـمی کمتـری تجربـه می‌شـود.

بیشتر
بدانیم



آموزش انقباض عضلانی تدریجی:

دسـت راسـت خـود را مشـت کنیـد، به طوری‌کـه در ناحیۀ مشـت و بازو احسـاس انقباض کنید. دسـت چـپ خـود را مشـت کنیـد، بـه طوری‌کـه در ناحیـۀ مشـت و بازو، احسـاس انقبـاض کنید. دسـت خود را از آرنـج خـم کنیـد و در عضلـۀ دو سـر، انقبـاض ایجـاد کنیـد. ناحیۀ انگشـتان را آزاد بگذارید. دسـت خـود را صـاف نگـه داریـد و در عضلـۀ دو سـر، انقبـاض ایجـاد کنیـد. ناحیـۀ انگشـتان را آزاد بگذاریـد. دسـت خـود را صـاف نگـه داریـد و عضلۀ سـه سـر را منقبض کنیـد و قسـمت پایین دسـت‌های خود را بـه صندلـی بچسـبانید و سـعی کنید ناحیۀ انگشـتان را در حالـت انقباض نگـه دارید. ابروهایتـان را بالا ببریـد و در پیشـانی‌تان چیـن ایجـاد کنیـد. ابروهایتان را جمع کنیـد، (مانند حالـت عصبانیت). عضلات اطـراف چشـم‌ها را جمـع کنیـد. دندان‌هـای خـود را بـه هـم فشـار دهیـد و در ناحیـۀ آرواره، انقبـاض ایجـاد کنیـد. زبـان خـود را محکـم بـه قسـمت بـالای دهـان بچسـبانید، در حالی کـه لب‌هایتان بسـته اسـت بـه انقبـاض موجـود در ناحیـۀ گلو توجـه کنید. لب‌هـا را محکم به هم فشـار دهیـد، (مانند حالت عبوسـی). تـا جایـی کـه می‌توانیـد گـردن خـود را به عقب فشـار دهیـد (روی قسـمت پشـت صندلی). چانۀ خـود را بـه ناحیـۀ سـینه بچسـبانید و فشـار دهیـد. شـانه‌هایتان را در جهـت گوش‌هایتـان قـرار دهیـد و شـانه‌هایتان را بـالا ببریـد و بـه حالـت انحنایـی درآوریـد. به طـور آرام و منظم نفس بکشـید و بـه شـکم خـود فشـار نیاوریـد. نفس عمیـق بکشـید، ریه‌های خـود را کاملاً پر کنیـد و چنـد ثانیه نگه داریـد و بعـد بـدون مقاومـت نفس خـود را بیرون دهید. عضلات شـکم را منقبض کنید. به شـکم فشـار بیاوریـد. در ناحیـۀ کمـر، قـوس ایجـاد کنیـد. پاهایتـان را صـاف نگـه داریـد و پاشـنۀ پاهـا را بـه زمین فشـار دهیـد و در عضـلات پشـت سـاق، انقبـاض ایجـاد کنیـد. کف پا و انگشـتان پـا را به سـمت پایین فشـار دهیـد و عضـلات سـاق پـا را منقبض کنیـد. کف پا و انگشـتان پا را به سـمت بالا خـم کنید و در عضـلات سـاق پـا انقباض ایجـاد کنیـد. به تنفـس آرام و منظـم خود ادامـه دهید.

ویژگی افراد مقاوم در مقابل استرس:

- عزّت نفس و معنویت بالا؛
- حسّ کنترل بر خود؛
- حسّ طنز؛
- احساس تعهد و مسئولیّت‌پذیری؛
- کارآمدی؛

ویژگی افراد آسیب‌پذیر و ناتوان در مقابل استرس:

- کمال‌گرایی افراطی؛
- جدّی بودن بیش از اندازه؛
- اعتیاد به کار؛
- تعجیل در انجام دادن کارها؛
- عزت نفس پایین؛
- حسّاسیّت بیش از حد به گذر زمان.

درس ۱۱
کنترل خشم و عصبانیت

آیا تا به حال به رفتارهای دیگران در هنگام عصبانیت توجه کرده‌اید؟ چه رفتارهایی نشان داده‌اند؟ آیا تاکنون به رفتارهای خود در زمانی که عصبانی شده‌اید توجه کرده‌اید؟
خشم، یکی از احساسات انسان است که همهٔ افراد آن را تجربه می‌کنند. خشم، احساسی ناخوشایند یا واکنشی طبیعی به ناکامی، نارضایتی، بدرفتاری و موانع موجود در راه رسیدن به اهداف شخصی است. این احساس می‌تواند از یک هیجان کوچک ناخوشایند شروع شود و تا عصبانیت شدید و بروز رفتار پرخاشگرانه پیش رود. خشم زمانی که از کنترل فرد خارج شود می‌تواند مخرب باشد و مشکلاتی را در روابط شخصی و اجتماعی و کیفیت زندگی او به وجود آورد. از طرف دیگر، خشم سبب ایجاد تغییراتی مانند افزایش جریان خون، تپش قلب و غیر این‌ها در بدن می شود. بنابراین، خشم را باید به گونه‌ای کنترل کرد که نه تنها زیانی نداشته باشد بلکه منافعی نیز برای فرد به همراه داشته باشد.

فعالیت کلاسی ۱



در گروه‌های کلاسی در پیرامون آیهٔ زیر بحث کنید:
«الَّذِينَ يُنْفِقُونَ فِی السَّرَّآءِ وَالضَّرَّآءِ وَالْكَاظِمِينَ الْغَيْظَ وَ الْعَافِينَ عَنِ النَّاسِ وَاللهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ»
(متّقین) کسانی هستند که در راحت و رنج انفاق می‌کنند و خشم خود را فرو می‌برند و از (خطای) مردم می‌گذرند، و خداوند نیکوکاران را دوست دارد.
سورهٔ آل‌عمران، آیهٔ ۱۳۴

فعالیت کلاسی ۲



ارسلان هنرجویی است که خیلی زود عصبانی می‌شود و هنگام عصبانیت نمی‌تواند خشم خود را کنترل کند. روزانه چندین مرتبه در هنرستان با دوستان درگیر می‌شود و معمولاً کار به دعوا می‌کشد. وی پس از مدّتی به شدّت از رفتار خود پشیمان می‌شود. به نظر شما، این اقدامات وی چه اثراتی دربرخواهد داشت؟

فعالیت کلاسی ۳



یکی از لحظاتی را که خشمگین شده‌اید در نظر بگیرید و به سؤالات زیر پاسخ دهید.

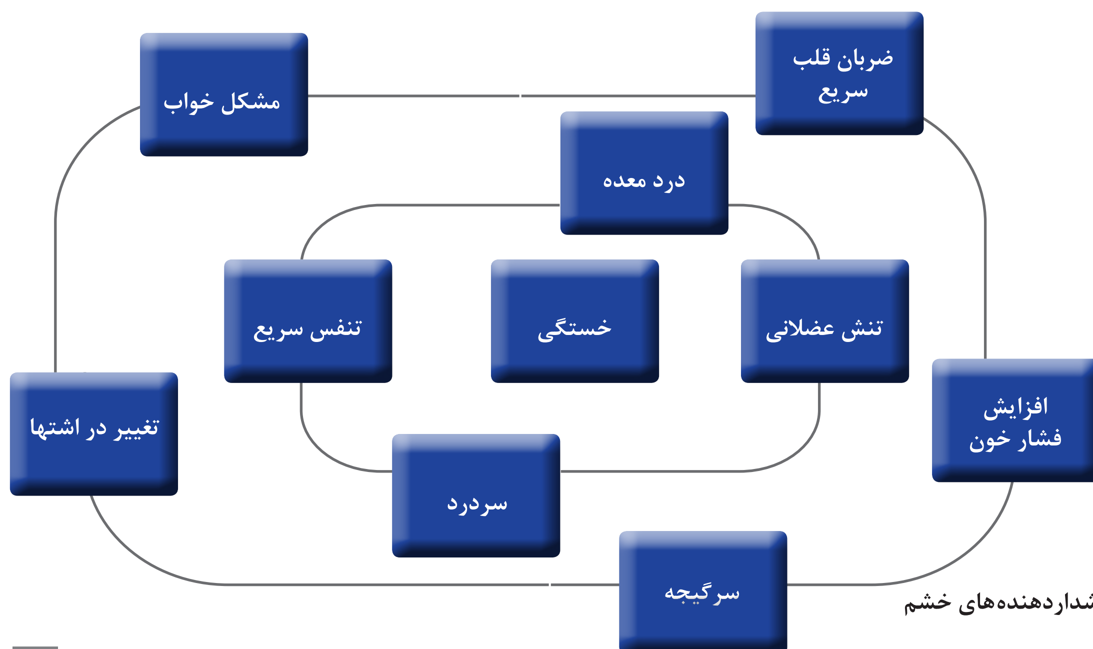
پرسش‌ها	پاسخ‌ها
۱ــ چه عاملی باعث خشم شما شد؟	
۲ــ چه علائمی از عصبانیت در شما به‌وجود آمد؟	
۳ــ چه افکاری در ذهنتان شکل گرفت؟	

۴ــ خشم شما به چه شدتی بود؟	
۵ــ خشم شما چه نتایج و پیامدهایی را به دنبال داشت؟	
۶ــ چه اقدامات بهتری می‌توانستید در آن موقعیت انجام دهید؟	

۱ــ۱۱ــ تشخیص خشم



زمانی که خشمگین شده‌اید از نظر جسمی چه تغییراتی در بدن خود احساس کرده‌اید؟ از نظر روانی چه تغییراتی احساس کرده‌اید؟ به منظور کنترل خشم و عصبانیت، ابتدا باید آن را تشخیص داد و پیش از شدت پیدا کردن، آن را کنترل نمود. برای این منظور بهتر است فرد نسبت به علائم اولیه و هشدار دهندهٔ بروز خشم در خود آگاهی پیدا کند. آگاهی از این علائم اولیه و هشدار دهندهٔ بروز خشم می‌تواند وقت بیشتری را برای مداخله در اختیار فرد قرار دهد. این علائم در همهٔ افراد یکسان نیست. برخی علائم عبارت‌اند از:



نمودار ۱-۱۱: علائم و هشداردهنده‌های خشم

۲ـ۱۱ـ عوامل به‌وجود آورندهٔ خشم

چه عواملی در ایجاد خشم در شما مؤثر است؟ بیشتر در چه لحظه‌هایی خشمگین می‌شوید؟ به طور کلی زمانی که فرد نتواند به نیازها و خواسته‌های خود دست یابد، خشم در او ایجاد می‌شود. عوامل متعددی موجب بروز خشم در افراد می‌شوند. از جمله:

۱ـ گول خوردن؛
۲ـ سرقت اموال؛
۳ـ ازدحام جمعیت؛
۴ـ ترافیک وسایل نقلیه؛
۵ـ مورد ظلم واقع شدن؛
۶ـ مسخره یا تحقیر شدن؛
۷ـ داشتن یک هم‌اتاقی نامرتب؛
۸ـ از دست دادن کار مورد علاقه؛
۹ـ انتظار طولانی مدت برای دریافت خدمات گوناگون؛
۱۰ـ مورد بی‌اعتنایی یا بی‌توجهی قرار گرفتن؛
۱۱ـ قرار گرفتن در معرض پرخاشگری از طرف دیگران؛
۱۲ـ آسیب دیدن از طرف دیگران(عمدی یا غیرعمدی).

فعالیت کلاسی ۴



در گروه‌های کلاسی، چند موقعیت در رانندگی را ذکر کنید که موجب ایجاد خشم در افراد می‌شود.

۱ـ ....
۲ـ ....
۳ـ ....
۴ـ ....

فعالیت کلاسی ۵



میلاد به تازگی دوچرخه‌ای خریده است. دوستش اسماعیل دوچرخهٔ او را به امانت می‌گیرد و بعد از مدتی دوچرخه را پس می‌دهد. میلاد متوجه می‌شود که برخی از قسمت‌های دوچرخه آسیب دیده است. بنابراین، بسیار عصبانی می‌شود. به نظر شما میلاد چه رفتارهایی ممکن است از خود نشان دهد؟ هر کدام از این رفتارها چه پیامدهای مثبت و منفی به دنبال خواهند داشت؟ نهایتاً رفتار بهتر را مشخص کنید.

رفتارها	پیامد مثبت	پیامد منفی
۱ـ میلاد رفتار پرخاشگرانه‌ای از خود بروز می‌دهد و داد می‌زند.	بیرون راندن خشم و غضب از بدن؛ آرامش لحظه‌ای در درون فرد.	صرف انرژی برای کار بیهوده؛ ناراحتی دوستش و از دست دادن وی؛ همچنان دوچرخه خراب است.
۲ـ		
۳ـ		

۳ــ۱۱ــ راه‌های کنترل خشم و عصبانیت

چگونه می‌توان خشم و عصبانیت خود را کنترل کرد؟ زمانی که خشمگین می‌شوید چه عکس‌العملی نشان می‌دهید؟ زمانی که عصبانی می‌شوید چگونه خود را آرام می‌کنید؟ بهترین رفتار هنگام عصبانیت چه رفتاری است؟ روش‌ها و شیوه‌های زیادی وجود دارد که با انجام دادن آنها می‌توانید در کوتاه‌مدت و بلندمدت خشم خود را کنترل کنید. برخی از شیوه‌های کنترل خشم عبارت‌اند از :

نمودار ۲-۱۱: راه‌های کنترل خشم

راه‌های کنترل خشم

– یاد خدا
یاد خدا و ارتباط با او از طریق خواندن نماز و دعا و غیر این‌ها می‌تواند موجب آرامش و فرونشاندن خشم شود. خداوند در سورهٔ بقره آیهٔ ۱۵۳ می‌فرماید: «از صبر و نماز کمک بگیرید زیرا خداوند قطعاً با صابران است.»

– صبر کنید.
سکوت کنید و کمی تأمّل و درنگ کنید.

– زبان خود را کنترل کنید.
هنگام خشمگین شدن، نخستین مطلبی که باید به آن توجه کنید کنترل زبانتان است، یعنی هر سخنی را نگویید و اول فکر کنید.

– قبل از نشان دادن هرگونه واکنش، توضیح بخواهید.
با طرح سؤال‌های مختلف، وقت را بگذرانید. می‌توانید از صحبت‌های دیگران نیز استفاده کنید و با آنها طرح سؤال نمایید. با این کار به آن فرد زمان می‌دهید که اشتباه خود را تصحیح کند.

– قبل از واکنش توضیح بخواهید.
هنگام خشم، همیشه اولین راهی که به ذهن می‌رسد بهترین راه نیست، بنابراین با به تعویق انداختن خشم می‌توانید بهترین راه را برگزینید.

– به‌جای داد زدن حرف بزنید.
در مورد سخنانی که بیان می‌کنید، کمی بیندیشید و صدایتان را بلند نکنید. در مورد چیزی که شما را عصبانی کرده است به آرامی توضیح دهید. سعی کنید قبل از اینکه پاسخ بدهید، به آنچه فرد مقابل‌تان هم می‌گوید، گوش کنید.

– در هنگام خشم تصمیم نگیرید.
در هنگام خشم به هیچ‌وجه تصمیم نگیرید؛ زیرا در هنگام عصبانیت، تصمیم‌گیری عاقلانه و منطقی نخواهدبود.
امام علی(ع) در این مورد می‌فرماید: «تواناترین مردم در تشخیص درست، کسی است که خشمگین نشود.». غررالحکم، ج۲، ص۴۰۸

– نفس عمیق بکشید.
در لحظهٔ عصبانیت چند نفس عمیق بکشید. این کار باعث خون‌رسانی بهتر به سلول‌ها و بافت‌های بدن و فعالیت بهتر مغز می‌شود.

– به سلامت خود بیندیشید.
عصبانیت موجب افزایش هورمون استرس در بدن شما می‌شود و نهایتاً فشار خون شما افزایش می‌یابد.

– چند راه مؤثر دیگر:
صلوات بفرستید، هنگام خشمگین شدن مکان را ترک کنید، شروع به قدم زدن کنید، کمی آب بنوشید.

فصل ۳

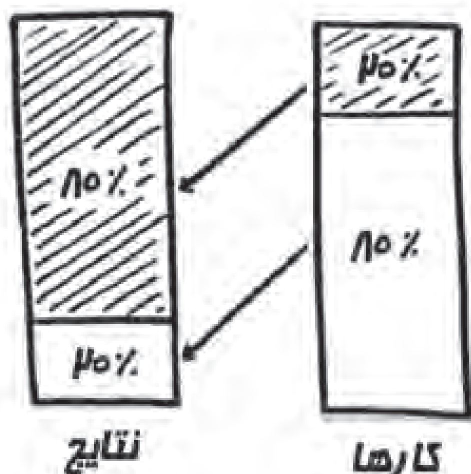
ارتباط مؤثر با خدا، خلقت و جامعه



برخی از شایستگی‌هایی که در این فصل به‌دست می‌آورید:

ـ توانایی درکنترل زمان و اولویت‌بندی‌های همهٔ فعالیت‌های خویش.
ـ توانایی در تعیین هدف، برنامه و روش اجرا در همهٔ فعالیت‌های خویش.
ـ انجام دادن همهٔ کارها و فعالیت‌ها در همهٔ عرصه‌های ارتباطی در جهت رضای خدا.
ـ استفادهٔ درست و به اندازه از همهٔ نعمت‌های خداوند و شکر و سپاس از او.
ـ توانایی کنترل بر خویشتن در انجام فرامین الهی و خودداری از گناه و نافرمانی در پیشگاه خداوند.
ـ کسب مهارت در شناخت تیپ‌های شخصیتی و برقراری ارتباط مؤثر و سازنده با همهٔ افراد با هر روحیه‌ای.
ـ برقراری ارتباطی مؤثر و سازنده همراه با ادب و احترام نسبت به اعضای خانواده مخصوصاً والدین خود.
ـ استفادهٔ مطلوب و مناسب از همهٔ نعمت‌ها و پدیده‌های الهی و خودداری از اسراف و تخریب هنگام بهره‌مندی از آنها و تلاش برای حفظ محیط زیست خود و دیگران.

درس ۱۲
مدیریّت زمان



شکل ۱-۱۲: اصل ۲۰ - ۸۰ در مدیریت زمان

زمان عامل مهمی برای رسیدن به موفقیت است.
چگونه از زمان خود استفاده می‌کنید؟
زمان منبع بسیار ارزشمندی است که اگر تلف شود، جایگزینی برای آن وجود ندارد، تمامی افراد به یک اندازه زمان در اختیار دارند، امّا آن را در انجام دادن فعالیت‌ها، وظایف و ارتباطات خود در داخل و خارج از منزل به طرق مختلف صرف می‌کنند.طبق این اصل، اگر تمام فعالیت‌ها و ارتباط‌های روزانه که افراد انجام می‌دهند، صددرصد در نظر گرفته شوند، بیست درصد از آنها، نتایج هشتاد درصدی در موفقیت کاری و زندگی دارند که این‌ها فعالیت‌های مهم‌اند. همچنین هشتاددرصد از فعالیت‌ها و ارتباط‌ها که انجام داده می‌شوند، نتایج بیست درصدی خواهند داشت که به عنوان فعالیت‌های کم‌اهمیت از آنها یاد می‌شود.
فعالیت‌های کم‌اهمیت در ارتباط، در واقع بزرگ‌ترین علل اتلاف وقت به شمار می‌آیند، زیرا کنترل زمان را از دست افراد خارج می‌کنند؛ مانند تعارف‌های بیش از حد، فقدان شهامت «نه» گفتن، استفاده از تلفن‌های غیرضروری و غیر این‌ها. بنابراین برای اینکه برخی از ارتباط‌ها و فعالیت‌های کم‌اهمیت، زمان فرد را به هدر ندهند و از طرف دیگر بتوان در ارتباط خوش قول بود، باید زمان را مدیریت کرد.

امام علی (ع) می‌فرماید:
اَلفُرصَةُ تَمُرُّ مَرَّ السَّحابِ فَانتَهِزُوا فُرَصَ الخَیرِ
فرصت مانند ابر در می‌گذرد، پس فرصت خوب را غنیمت شمارید.
نهج البلاغه، حکمت ۲۱

فعالیت کلاسی ۱



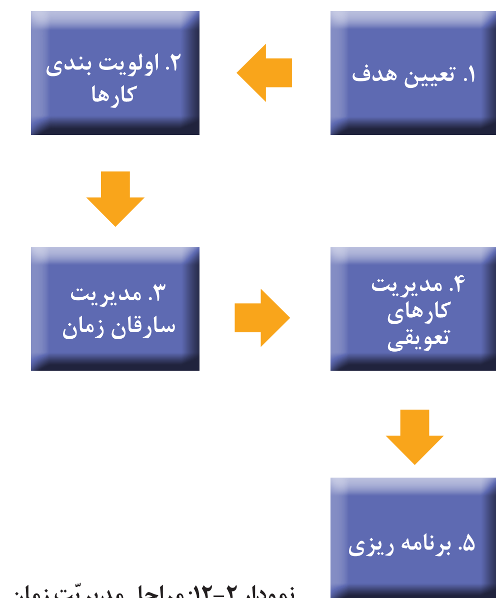
از اقدامات ذکر شده در ستون سمت راست، کدام‌یک را برای موفقیت در کار و زندگی و ارتباط، مهم و کدام‌یک از آنها را کم اهمیت می‌دانید؟ آنها را در ستون سمت چپ بنویسید.

اقدامات:	فعالیت‌های مهم (۲۰درصد):
– مطالعهٔ روزنامه؛	....
– خرید با دوستان؛	....
– مطالعهٔ کتاب؛	....
– گفت‌وگو برای استخدام در کار؛	فعالیت‌های کم اهمیت (۸۰ درصد):
– بازبینی پیام‌ها؛	....
– گوش دادن به اخبار؛	....
– نماز و نیایش ؛	....
– رفتن به سینما؛	
– ورزش کردن .	

۱ــ۱۲ ــ چگونگی مدیریت زمان

آیا شما برای انجام کارهای خود برنامه‌ریزی می‌کنید؟ آیا کارها و فعالیت‌های مهم را از غیر مهم جدا می‌کنید؟

مدیریت زمان به معنای استفادهٔ بهینه از وقت است که باعث می‌شود افراد نسبت به زندگی، کار و ارتباط خود کنترل بیشتری داشته باشند، و در نتیجه احساس قدرت و توانایی در آنان ایجاد شود. بنابراین افراد باید هدف‌های خود را مشخص کنند و برای دستیابی به آنها فعالیت‌هایی را در اولویت قرار دهند و اجازه ندهند فعالیت‌های کم اهمیت، زمان آنها را هدر دهند تا همواره سطح استرس خود را پایین نگه دارند. به منظور مدیریت زمان، ابتدا باید مطلع شوید چگونه از زمان خود استفاده می‌کنید و چه ضعف‌هایی در مدیریت کردن آن دارید و سپس مراحل ارائه شده در نمودار روبرو را به‌کار بگیرید.



نمودار ۲-۱۲: مراحل مدیریّت زمان

تعیین هدف

به نظر شما آیا تعیین هدف در رسیدن به موفقیت مؤثر است؟ آیا شما هدف‌های کوتاه‌مدت،میان‌مدت و بلندمدت خود را در زندگی شخصی، کاری و ارتباط با خدا و مردم مشخص کرده‌اید؟

مشـکل اصلی در مدیریت زمان، مشـخص نکردن فعالیت‌های مورد نیاز اسـت. برای مشـخص شـدن فعالیت‌ها لازم اسـت ابتـدا اهـداف تعییـن شـوند. تعییـن هـدف، ابزار قدرتمندی اسـت کـه می‌تواند بـرای ایجـاد انگیزه و چالـش در خـود و دیگـران مـورد اسـتفاده قـرار گیـرد. همچنیـن آگاهی از میـزان رسـیدن به اهـداف می‌تواند حـسّ موفقیـت و پیگیـری را بـرای بـه اتمام رسـاندن فعالیت‌ها در افراد ایجـاد کند و ارتبـاط را در آنان عمیق‌تر سـازد. هـرگاه اهـداف بـه صـورت روشـن و قابـل دسـترس بیـان نشـوند، راه دسـتیابی بـه آنهـا نیـز مشـخص نمی‌شـود و ایـن بی‌هدفـی و بی‌برنامگـی موجـب سـردرگمی، سـرخوردگی و عـدم موفقیـت در امور می‌شـود.

برای تعیین اهداف لازم است پنج اصل زیر را مورد توجه قرار دهید:



نمودار ۲-۱۲: اصول تعیین هدف

فعالیت کلاسی ۲



مدیـر مهدکـودک بـا خانـم جعفـری تمـاس گرفتـه و بـه او اطـلاع داده اسـت که زمـان مصاحبهٔ شـغلی بـرای گزینـش مربـی مهدکـودک دو روز دیگـر اسـت. خانم جعفـری نگران اسـت؛ زیرا از طرفـی بـرای مطالعـه زمـان کافـی نـدارد و از طرفـی دیگـر نمی‌خواهـد فرصـت پیش آمـده را از دسـت بدهـد. شـما خانـم جعفـری را چگونـه راهنمایـی می‌کنید؟

فعالیت کلاسی ۳



با رعایت اصول تعیین هدف (نمودار ۲-۱۲)، اهداف خود را با توجه به رشتهٔ تحصیلی‌تان بنویسید. سپس اقدامات لازم را برای رسیدن به این اهداف فهرست کنید.

اهداف	بزرگ‌ترین اهداف	اولویت بندی اهداف	فعالیت‌های مورد نیاز
شخصی (علایق و سرگرمی‌ها، میزان گذراندن وقت با خانواده، یادگیری زبان جدید، بهبود تناسب اندام و ...)			
کاری (شغل آینده، درآمد، تحصیلات لازم و ...)			

اولویت‌بندی فعالیت‌ها و ارتباط

آیا شما برای رسیدن به هدف یا اهداف‌تان کارهای خود را اولویت‌بندی کرده‌اید؟

اولویت‌بندی فعالیت‌ها، راهی برای استفادهٔ بهتر از وقت، توانایی‌ها، منابع و ارتباط با دیگران است. اولویت‌بندی، اقدامی برای صرف عاقلانهٔ زمان برای فعالیت‌ها و حرکت رو به جلو در اهداف است. یکی از ابزارهایی که کاربرد مناسبی برای اولویت‌بندی فعالیت‌ها دارد، پیوستار مدیریت زمان است. در این پیوستار فعالیت‌ها براساس پراهمیت، بی‌اهمیت، فوری و غیرفوری بودن به چهار دسته تقسیم می‌شوند.

	فوری	غیر فوری
پر اهمیت	فعالیت‌های ضروری (۱)	فعالیت‌هایی برای کیفیت زندگی شخصی (۲)
بی اهمیت	فعالیت‌های اتلاف وقت (۳)	فعالیت‌های بیهوده (۴)

نمودار ۴-۱۲: پیوستار مدیریت زمان

فعالیت‌های دستهٔ ۱

این دسته از فعالیت‌ها نیازمند یک اقدام فوری و دارای نتایج حائز اهمیتی هستند. بحران‌ها و مشکلات شخصی و خانوادگی مانند بیماری ناگهانی یکی از اعضای خانواده، تغییر ناگهانی امتحان پایان سال و... در این دسته قرار دارند.

فعالیت‌های دستهٔ ۲

فعالیت‌های مهمّی هستند که به زمان‌بندی بیشتری نیاز دارند. فعالیت‌های این دسته، به هدف‌ها، وظایف و نقش‌های زندگی مربوط می‌شوند. مانند بهبود ارتباط با خانواده، یاد گرفتن کار با رایانه و... . انجام این فعالیت‌ها موجب تمایز افراد موفق با دیگر افراد می‌شود.

فعالیت‌های دستهٔ ۳

فعالیت‌های بی‌اهمیتی هستند که خودِ فرد نقشی در به‌وجود آمدنشان ندارد ولی باید توانایی مدیریت آنها را داشته باشد در غیر این صورت زمان به هدر می‌رود. عامل اصلی اتلاف وقت معمولاً دوستان و اطرافیان نزدیک هستند مانند زمانی که شما مشغول اجرای برنامهٔ خود هستید (کار، ورزش، انجام تکالیف درسی و...) و دوستی از شما می‌خواهد که برای رفتن به بازار یا پارک او را همراهی کنید. اگر در این شرایط پیشنهاد او را بپذیرید از برنامهٔ خود عقب خواهید ماند و وقت شما تلف می‌شود.

فعالیت‌های دستهٔ ۴

فعالیت‌های بیهوده‌ای هستند که فرد خودش را درگیر آنها می‌کند و زمانش را از بین می‌برد. پس فعالیت‌هایی که هیچ فایده‌ای برای آنها مترتب نباشد در این دسته قرار دارند مانند پرسه زدن بی‌خود و بی‌دلیل در خیابان، نشستن بی‌دلیل جلوی در منزل، شب‌نشینی‌های غیرضروری و... .

فعالیت کلاسی ۴



۱ـ با توجه به فعالیت کلاسی ۳ ، پیوستار مدیریت زمان را تکمیل کنید.

۲ـ ارتباط حدیث زیر را با پیوستار مدیریت زمان بررسی کنید.

امام علی(ع): «هرکس به کار کم‌اهمیتی بپردازد، کار مهم‌تر را تباه کرده است. »[۱]

	فوری	غیر فوری
پر اهمیت	۱ـ	۲ـ
بی اهمیت	۳ـ	۴ـ

۱ـ الحیاة، ج۱، ص ۳۰۸

مدیریت دام‌ها یا سارقان زمان

فعالیت‌ها، تصمیم‌ها و ارتباط‌های بی‌اهمیت و بی‌برنامه، به دلیل علاقه‌مندی افراد به اجرای آنها می‌توانند دام‌ها یا سارقانی برای زمان به شمار آیند. بنابراین، هر فعالیتی باید در ساعت و زمان خاصّ خودش انجام گیرد و شما با رعایت این اصل مهم، همیشه فردی متعهد و وقت‌شناس خواهید بود و زمان کافی برای همهٔ فعالیت‌ها و ارتباط‌های خود خواهید داشت. از جملهٔ سارقان خطرناک زمان در عصر کنونی، فضاهای مجازی و درگیری‌های مستمر کودکان و نوجوانان با آنهاست تا جایی که زمانی برای بقیهٔ کارهای ضروری مانند نماز، ورزش، درس، صلهٔ‌رحم (دید و بازدید و گفت‌وگو با خانواده و نزدیکان) و... باقی نمی‌ماند.

فعالیت کلاسی ۵



در گروه‌های کلاسی، فعالیت‌های زیر را انجام دهید.

۱ـ با ارائهٔ راه‌کارهایی، سارقان زمان خود را مدیریت کنید.

۲ـ آثار زیان‌بار فرهنگی و جسمانیِ فضای مجازی را فهرست کنید.

سردردهای مزمن؛ گسترش روحیهٔ خشم و خشونت درجامعه، کم‌تحرّکی،
کاهش هم‌دلی و هم‌زبانی بین والدین و فرزندان و...

مدیریت کارهای تعویقی

برای اینکه کارهای خود را به موقع انجام دهید چه راه‌کارهایی در نظر گرفته‌اید؟

بیشتر افراد از کمبود وقت و زمان برای انجام فعالیت‌های مهم خود شکایت می‌کنند و یا ممکن است لازم بدانند برخی کارهای مهم خود را از زمان طبیعی آنها به تعویق بیندازند. برای مدیریت کارها باید به اولویت‌بندی آنها توجه کرده و بر انجام به‌موقع آنها متمرکز شوید و اقدامات زیر را انجام دهید:

۱ـ در انجام دادن این فعالیت‌ها تمام انرژی و وقت خود را به‌کار بگیرید.

۲ـ به دیگران قول بدهید که کاری را تا تاریخ معیّنی به اتمام خواهید رساند. قول دادن به دیگران در شما انگیزه ایجاد می‌کند.

۳ـ هر کاری را که انجام می‌دهید در واقع وقت ارزشمندتان را هزینه می‌کنید، پس آن را ارزان نفروشید.

۴ـ با حذف کارهای کم اهمیت می‌توانید کارهای مهم‌تر خود را در وقت معین و با سرعت بیشتری به اتمام برسانید.

۵ـ مدیریت زمان، بیش از هرچیزی به انضباط فردی، خویشتن‌داری و اعتماد به نفس نیاز دارد.

فعالیت کلاسی ۶



در قدیم دو چوب‌بُر به جنگل رفتند. آنها باید تا شب ده اصله درخت را قطع می‌کردند. ارهٔ یکی از آنها خیلی کُند بود. بنابراین خیلی بیشتر از دوستش زحمت می‌کشید ولی کمتر از او نتیجه می‌گرفت. دوستش به وی گفت ارهٔ تو کُند است، کمی دست از کار بکش و اره‌ات را تیز کن ولی وی قبول نمی‌کرد و پاسخ می‌داد نباید وقت را تلف کرد. به نظر شما، آیا پاسخ او درست است؟ شبیه این دیدگاه را در فعالیت‌های روزانهٔ خود مثال بزنید. تیز کردن ارهٔ شما در زندگی شامل چه اقداماتی می‌تواند باشد؟

برنامه‌ریزی

چه راه‌کارهایی برای مدیریت زمان و کارهای خود دارید؟ به نظر شما برنامه‌ریزی چقدر در انجام کارهای شما مهم است؟ آیا برای رسیدن به هدف خود برنامه‌ریزی کرده‌اید؟

برای اینکه بتوانید فعالیت‌هایی را به صورت مناسب انجام دهید، خودتان باید با توجه به شرایط روحی، جسمی، محیطی، زمانی، علاقه، اهداف و نقاط قوّت و ضعف خویش برای زمانتان برنامه‌ریزی کنید. برنامه به شما کمک می‌کند از اتلاف وقت خود جلوگیری کرده و فعالیت‌های مهم را انجام دهید و از زمان خود به طور صحیح استفاده‌کنید. برنامهٔ شما باید کوتاه و ساده بوده و در زمان مشخص و به صورت منظم اجرا شود تا به اهداف خویش دست یابید. امام رضا (ع) در این مورد می‌فرمایند: «بکوشید تا زمانتان را به چهار بخش تقسیم کنید، زمانی برای مناجات با خدا، زمانی برای تأمین معاش، زمانی برای معاشرت با برادران و معتمدانی که عیب‌های شما را به شما می‌شناسانند و در دل شما را دوست دارند و ساعتی را نیز برای کسب لذّت‌های حلال قرار دهید تا با این بخش چهارم توانایی و نیروی انجام وظایف سه بخش دیگر را تأمین کنید.» (تُحَفُ العقول، ص ۴۰۹)

فعالیت کلاسی ۷



در جدولی شامل ایام هفته و ساعات شبانه روز و با رعایت موارد زیر برای کارهای مهم و ضروری خود یک برنامهٔ‌هفتگی تدوین کنید.

- اختصاص ساعتی از شبانه روز برای عبادت،
- اختصاص ۶ الی ۸ ساعت به زمان خواب،
- اختصاص نیم ساعت به ورزش ترجیحاً در صبح،
- اختصاص ۱۲ ساعت به کارهای ضروری، مهم و خلّاق،
- اختصاص ۲ ساعت به خوراک و فراغت،
- اختصاص ۱/۵ ساعت به اقدامات پیش‌بینی نشده.

پس از اجرای برنامه در این هفته، کارها و اقداماتی را که نتوانستید طبق برنامه پیش ببرید، به زمان‌هایی که انرژی بیشتری دارید منتقل کنید.

آزمون تشخیصی۱:چگونگی استفاده از زمان

با توجه به میزان استفاده از اقدامات زیر و تکرار هر کدام در زندگی و کارهایتان، به خودتان از یک تا پنج امتیاز بدهید.

مراحل مدیریت زمان	فعالیت‌ها	امتیازها
تعیین هدف	۱ـ مشخص کردن هدف برای فعالیت‌ها و کارهایی که قرار است انجام دهم.	
	۲ـ پیش‌بینی چالش‌ها و فرصت‌ها و انجام دادن کار بدون استرس .	
	۳ـ پیش‌بینی نتایج کارها با کمک گرفتن از تجارب بزرگ‌ترها .	
	۴ـ توجه به ارزشمند بودن نتایج، قبل از اینکه اجرای کار را شروع کنم.	
اولویّت‌بندی کارها	۵ـ انجام‌دادن کارهایی که اولویت بیشتری دارند.	
	۶ـ آگاهی از چگونگی اختصاص زمان به هریک از وظایف.	
	۷ـ انجام دادن کامل وظایف برای کسب ارزش و نتیجهٔ کارها.	
	۸ـ اولویت‌بندی هر تکلیف یا کار جدید، با توجه به ارزیابی اهمیت آنها.	
مدیریت دام‌ها یا سارقان زمان	۹ـ پیشگیری از ایجاد وقفه در اجرای کارها به صورت روزانه.	
	۱۰ـ متمرکز شدن بر انجام دادن کارهای مهم.	
	۱۱ـ کامل کردن هر کار یا تکلیف در طول روز در مدرسه به جای اجرای آن در خانه.	
مدیریت کارهای تعویقی	۱۲ـ کامل کردن وظایف، قبل از آنکه مشکل ایجادکنند.	
	۱۳ـ انجام‌دادن کارها تا آخرین مهلت، بدون اینکه برای تمدید وقت، درخواست کنید.	
	۱۴ـ انجام دادن کارها براساس یک برنامهٔ روزانه.	
زمان‌بندی	۱۵ـ برنامه‌ریزی کردن برای زمان.	
	۱۶ـ برنامه‌ریزی برای اقدامات غیرمنتظره.	
	۱۷ـ برنامه‌ریزی و اختصاص دادن زمانی برای استراحت در کارها.	

آزمون تشخیصی۲:چگونگی استفاده از زمان در فعالیت‌های روزانه

تمام اقداماتی را که در روز قبل انجام داده‌اید مانند نمونه در جدول زیر بنویسید و آنها را با توجه به اهمیت و ضرورتشان از یک تا سه اولویت‌بندی کنید و به خود از یک تا سه امتیاز بدهید. سپس مشکلات خود را در استفاده از زمان یادداشت کنید.

برنامهٔ دیروز شما				
زمان شروع	زمان پایان	زمان مصرف شده	فعالیت	اولویت
۷:۰۰	۷:۳۰	۳۰ دقیقه	بیدار شدن از خواب و خروج از رختخواب؛	۱
۷:۳۰	۷:۴۵	۱۵ دقیقه	خوردن صبحانه؛	۱
۷:۴۵	۷:۵۵	۱۰ دقیقه	لباس پوشیدن؛	۲
۷:۵۵	۸:۰۰	۵ دقیقه	خروج از منزل و رسیدن به هنرستان؛	۲
			نماز و نیایش؛	۳
			ورزش؛	

مشکلات شما در استفاده از زمان		
مشکلات مهم (مربوط به اولویت ۱)	مشکلات مهم (مربوط به اولویت ۲)	مشکلات مهم (مربوط به اولویت ۳)
۱ـ هدفمند نبودن فعالیت‌ها؛	۱ـ	۱ـ ....
۲ـ بیدار شدن از خواب؛	۲ـ	۲ـ ....
۳ـ هدر دادن وقت در خروج از رختخواب؛	۳ـ	۳ـ ....
۴ـ	۴ـ	۴ـ ....

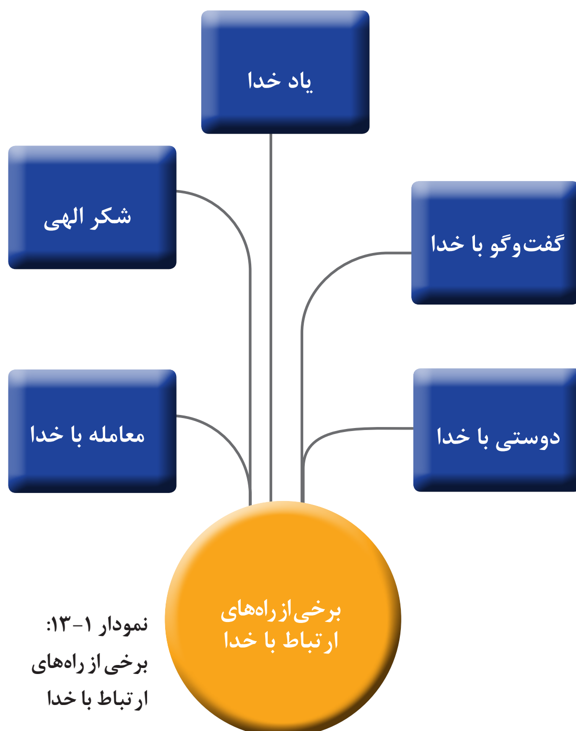
درس ۱۳
راه‌های ارتباط با خدا



برای ارتباط با خداوند متعال، اولین قدم، شناخت و معرفت نسبت به اوست. شناخت خداوند، از طریق تفکّر در آثار و نشانه‌های او در طبیعت و در جان انسان‌ها(آیات آفاقی و انفسی) حاصل می‌شود و با انجام اعمال صالح و خدمت به مردم ، تثبیت و تقویت می‌شود و سرانجام به مرحلهٔ ایمان می‌رسد. البته ایمانی که واقعی باشد، نه سطحی و ظاهری و تنها از طریق زبان، بلکه ایمانی که همراه با معرفت، اخلاص، خشوع، محبت و عمل صالح باشد. خداوند متعال با بندگانش، در روز و شب و در خلوت و جمع، سخن می‌گوید و روحشان را با نسیم کلامش نوازش می‌کند. پس چه نیکوست که ما نیز در همه حال و مخصوصاً از طریق نماز و نیایش با او در ارتباط باشیم و با انجام اعمال صالح و ترک گناهان پیوندمان را با او تقویت کنیم.

۱ـ۱۳ـ برخی از راه‌های تقویت ارتباط با خدا

چگونه می‌توانیم رابطهٔ خود را با خدا اصلاح کنیم؟ چگونه می‌توانیم به خدا نزدیک‌تر شویم؟ برای ارتباط با خدا و تقویت آن راه‌های فراوانی است. نماز و نیایش، احترام به والدین، رعایت حقوق مردم، تلاش برای امرار معاش خود و خانواده از راه حلال، گره گشایی از کار مردم، شکر و سپاس از خداوند، ترک گناهان، توبه به درگاه الهی و... رابطهٔ ما را با خدا محکم می‌سازند. وقتی فرد با خداوند ارتباط برقرار می‌کند، این ارتباط نه اتفاقی و نه دوره‌ای است بلکه در زندگی‌اش ارتباطی دائمی و هر لحظه‌اش تعریف‌شدنی است. البته ممکن است ارتباط انسان‌ها با خدا به خاطر غفلت و معصیت آنها قطع شود، اما ارتباط خداوند با بندگانش همیشگی و دائمی است و او از رگ گردن به انسان‌ها نزدیک‌تر و از خود آنها به آنها آگاه‌تر و نزدیک‌تر است.[۱] در نمودار ۱ـ۱۳ به برخی از راه‌های فراوان ارتباط با خدا اشاره شده است.



نمودار ۱-۱۳: برخی از راه‌های ارتباط با خدا

۱ـ سورهٔ ق، آیهٔ ۱۶

یک نمونهٔ مهم از راه‌های تقویت ارتباط با خدا که نقش مهمی در بالا بردن صبر و مقاومت، تقویت روحیهٔ ایثار و شهادت و پیروزی رزمندگان اسلام در دوران دفاع مقدس داشت، دعاها، عزاداری‌ها، نیایش‌ها و نمازهای خالصانه و بدون ریای آن عزیزان بود.



شما می‌توانید با دعوت از یک رزمندهٔ دوران دفاع مقدس از او بخواهید تا در مراسم صبحگاه هنرستان، «نقش معنویت، نماز و نیایش‌های خالصانه» را در صبر و مقاومت و پیروزی رزمندگان اسلام برای شما توضیح دهد.

۲ـ۱۳ـ آداب ارتباط با خدا

آیا ارتباط با خدا به آداب خاصی نیاز دارد؟ آیا می‌توان در هر حالتی با خداوند ارتباط بر قرارکرد؟
زبان ارتباط با خداوند، زبانی عام و فراگیر است. هر کس بنا بر درک و شناخت خود از خداوند و به میزانِ احساسِ نزدیکی به خداوند، می‌تواند شیوهٔ خاص و متفاوتی برای صحبت با خدا داشته باشد. خواندن نماز، قرائت قِرآن، ذکر و دعا، کار در اداره، کارخانه، مزرعه، گره‌گشایی از کار مردم و ... در واقع همگی از راه‌های ارتباط با خداوند هستند که هریک آداب خاص خود را دارد و ما به عنوان بندهٔ خدا موظف به رعایت آنها هستیم.
انسان‌ها در هنگام ارتباط و صحبت با خداوند گاه از غم دل خود با خدا سخن می‌گویند و از او یاری می‌طلبند و گاه به‌خاطر شادی‌هایشان زبان به حمد و سپاس خدا می‌گشایند. گاه موضوع سخن، شِکوه و شکایت است و گاهی صبر و رضا. گاه در دل شب است و با زبان گریه و سکوت و گاه در مدرسه، کارخانه، بازار، مزرعه و میدان نبرد و با زبان کار و جهاد. این گفت‌وگو، ارتباط مخلوق نیازمند باخالق قادر خویش، یعنی خداوند متعال است.
گفت‌وگو با خداوند محدود به زمان، حالت و مکان معینی نیست زیرا خدا در همه حال و همیشه و در همه جا هست. پس به ساده‌ترین شکل و با زبان بی‌زبانی هم می‌توان با خالق هستی ارتباط برقرار کرد و با او به گفت‌وگو پرداخت اما حضور در جمع پاکان، صالحان و نمازگزاران در مساجد با ظاهر و باطنی آراسته یکی از بهترین جلوه‌های ارتباط با خالق بی‌همتاست.

یاد خدا

انجام چه کارهایی شما را به یاد خدا می‌اندازد؟ یاد خدا چه احساسی به شما می‌دهد و چه تأثیری در روابط شما خواهد داشت؟
یاد خدا سبب آرامش قلوب مؤمنین است و در مقابل، غفلت از یاد خدا سبب پوچی و افسردگی خواهد بود.
با یاد عظمت، قدرت و رحمت خداوند، از یک‌سو قلب انسان به آرامش می‌رسد و از سوی دیگر، خشوع در مقابل آن خالق مهربان و تفکر در رحمت بی‌کران او، سبب می‌شود انسان از قساوت قلب در امان بماند و آن‌گاه که این ارتباط با خالق حاصل شد، همهٔ روابط انسان با خود، مردم و سایر مخلوقات الهی، رفتاری متعادل و شایسته خواهد شد.

فعالیت کلاسی ۱



کدام‌یک از موارد زیر شما را به یاد خدا می‌اندازد؟

در مکان‌های مقدس	در ماه‌های محرم و صفر	در بالای کوه	زمانی که خوشحال هستید
در ماه مبارک رمضان	هنگام اذان و نماز	هنگام شنا در دریا	هر زمانی که مشکل دارید
هنگام حضور در جبهه	هنگام حضور در مدرسه	هنگام کار و خدمت به مردم	قبل از خواب

در مورد انتخاب خود فکر کنید و به بحث بپردازید که :

- چرا و چگونه مورد انتخابی، شما را به یاد خدا می‌اندازد؟
- آیا خدا فقط در آن مکان یا زمان حاضر است؟ نتیجه را در کلاس ارائه دهید.

دوستی با خدا



چگونه می‌توان دوستی خود را با خداوند تقویت کرد؟ راه دوستی با خدا، اطاعت از او و انجام اعمال نیکو و دوست‌داشتن دوستان او و راه اوست. دوستان خدا با یادآوری نعمت‌هایی که خداوند به آنها بخشیده است، شکرگزار او بوده و حتی در راه محبت معبود، از موارد مهمی همچون جان و مال خود نیز می‌گذرند و غمگین نمی‌شوند. چون خدا را دوست حکیم و مهربان خود می‌دانند و در نتیجه اطمینان دارند که این دوست مهربان، هیچ اراده‌ای بر خلاف خیر و مصلحت آنها ندارد.

«قُلْ اِنْ کُنْتُمْ تُحِبّونَ اللهَ فَاتَّبِعونی یُحْبِبْکُمُ اللهُ وَ یَغْفِرلَکُمْ ذُنوبَکُمْ وَاللهُ غَفورٌ رَحیمٌ.» [ای پیامبر] بگو اگر خدا را دوست دارید از من پیروی کنید تا خدا نیز دوستتان بدارد و گناهانتان را بیامرزد چون خداوند آمرزندهٔ مهربان است. سورهٔ آل عمران آیهٔ ۳۱

فعالیت کلاسی ۲



به صورت گروهی پیرامون موارد زیر بحث و گفت‌وگو کنید:

۱ـ به نظرتان چرا بهترین دوست برای انسان خداوند است؟

۲ـ حدیث زیر از رسول خدا (ص) را مورد بررسی قرار دهید و برداشت خود را از آن بنویسید.

«خداوندا، من از تو دوستی تو را و دوستی آن‌کس که تو را دوست دارد و دوستی عملی را که مرا به دوستی تو می‌رساند می‌خواهم. خداوندا، دوستی‌ات را نزد من، دوست داشتنی‌تر از خودم و خاندانم و نعمت گوارایی چون آب سرد برایم قرار ده.

فلاح السائل، ص ۱۹۶

فعالیت کلاسی ۳



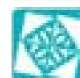
سلمان، قهرمان شنا بود و چندین مدال طلای ملی و بین‌المللی داشت. او در یک حادثهٔ رانندگی دو پای خود را از دست داد. او تا مدت‌ها به علت مشکلی که برایش اتفاق افتاده بود، دچار افسردگی شده بود و همیشه به خاطر مشکلاتش از خداوند شکایت داشت. تا اینکه به اصرار یکی از دوستانش در شب قدر در مراسم ذکر و دعا حضور یافت و همان شب در دلش به احساسی رسید که زندگی او را متحول ساخت. امروز او قهرمان شنای تیم معلولین است. این ماجرا را تحلیل کنید. برداشت خود را از اتفاقی که برای سلمان افتاده بیان کنید. تأثیر ارتباط و دوستی با خدا را در تحمّل اتفاقات ناخوشایند چگونه ارزیابی می‌کنید؟برای ارزیابی دقیق‌تر موضوع از مفهوم آیهٔ ۲۱۶ سورهٔ بقره نیز استفاده کنید که می‌فرماید: چه‌بسا چیزی را دوست ندارید درحالی که برای شما خیر است و بسا چیزی را دوست دارید درحالی‌که برای شما شر است چون خدا می‌داند و شما نمی‌دانید.

فعالیت غیرکلاسی ۱



تلاش کنید هر روز نمازهای پنج گانهٔ خود را به موقع و با دقت و حضور قلب و در صورت امکان در مسجد محل و همراه مردم به جماعت بخوانید. پس از گذشت یک ماه تغییرات حاصله برای روح و روان خود را برای هم‌کلاسی‌هایتان گزارش کنید.

فعالیت غیرکلاسی ۲



با یک ورزشکار حرفه‌ای مصاحبه کنید و تأثیر دوستی با خدا را در موفقیت‌های ورزشی او جویا شوید و آن را ارزیابی کنید.

معامله با خدا

آیا می‌توان با خدا معامله کرد؟ در چه مواردی می‌توان با خداوند، معامله کرد؟معامله با خدا به چه معنا ست ؟

معامله با خدا یعنی تمام کارها و روابط خود را با خدا، مردم و سایر مخلوقات الهی طبق امر خدا و اصول و ضوابط علمی و عقلی و در جهت رضای خدا انجام دهیم و پاداش و نتیجهٔ کار خود را به او واگذار کنیم و انجام واجبات و ترک محرمات را مشروط به برآورده شدن نیازهای مادی خود ندانیم بلکه آن را وظیفهٔ خود بدانیم و باور داشته باشیم که خدای عادل و حکیم، خود پاداش نیکوکاران را خواهد داد.

فعالیت کلاسی ۴



جملهٔ زیر را در سه بخش مورد تحلیل و بررسی قرار دهید:

«کار باید برای رضای خدا باشد.»

۱ـ آیا به‌راستی ما کارمان را برای خدا انجام می‌دهیم؟

۲ـ آیا خداوند به کار و عبادت ما نیاز دارد؟

۳ـ چه موقع می‌توان با قاطعیت گفت که ما کارمان را برای خدا انجام داده‌ایم؟

فعالیت غیرکلاسی ۳



دوستان خدا به‌راستی با خداوند معامله می‌کنند و در راه رضای خدا از ملامت هیچ ملامت‌کننده‌ای خوفی به دل ندارد. در این خصوص با یکی از آزادگان یا جانبازان هشت سال دفاع مقدس گفت‌وگو کنید و از وی بخواهید تا از دوستی و معامله‌اش با خداوند در آن دوران مقدس برای شما صحبت کند. این گفت‌وگو را تحلیل و در کلاس درس گزارش کنید.

شکر و سپاس از خداوند

آیا به نعمت‌های الهی که خداوند به شما عطا کرده است فکر کرده‌اید؟ آیا نعمت‌های بی‌حساب خداوند جای شکرگزاری ندارد؟ چگونه می‌توان شکرگزار نعمت‌های خداوند بود؟

انسان بعد از شناخت خالق خویش و پی بردن به عظمت، رحمت، نعمت، غنا و قدرت او، به حقارت و عجز و نیاز خود بیشتر واقف می‌شود و در نتیجه، شکر نعمت‌های خداوندی را برای خود لازم می‌داند. بنابراین باید بازگردد و با قصد تقرّب به خداوند، به وظایف خویش عمل کند و از نعمت‌های الهی در راه درست استفاده کند و همواره در دل و زبان شاکر و سپاس‌گزار خداوند باشد. این یعنی ارتباطی دائم و پیوسته با خداوند برای تشکر و سپاس از نعمت‌هایی که خداوند به او عنایت کرده است.

فعالیت کلاسی ۵



جدول زیر را تکمیل کنید و در پایان با مقایسهٔ داشته‌ها و نداشته‌هایتان، احساس خود را به خداوند و لطفی که به شما داشته است بیان کنید.

ردیف	داشته‌ها	ردیف	نداشته‌ها

فعالیت کلاسی ۶



با توجه به حوزه‌ها و مشاغل مربوط به رشتهٔ خود، نمونه‌هایی از لطف و توجه الهی را که لازمه‌اش به‌جا آوردن شکرِ الهی است، در جدول زیر بنویسید.

رشته‌ها	نمونه‌های لطف الهی
۱ــ حمل‌ونقل	سلامت راننده و سرنشینان خودرو و بی‌خطر رسیدن آنها به مقصد.
۲ــ	
۳ــ	
۴ــ	

خداوند متعال می فرمایند:
«کُلُوا مِن رِزقِ رَبِّکُم وَاشکُروا لَهُ» از روزیِ پروردگارتان بخورید و او را شکر کنید.

سورهٔ سباء، آیهٔ ۱۵

پیامبر اکرم(ص): سیرِ سپاس‌گزار، اجرش همانند روزه‌داری است که برای خدا روزه می‌گیرد ، تندرستِ سپاس‌گزار همان اجری را دارد که بیمارِ شکیبا دارد و بخشندهٔ سپاس‌گزار همان اجری را دارد که تنگدست قانع دارد .

کافی، جلد۲، ص ۹۴، حدیث ۱

درس ۱۴
مخاطب شناسی

آیـا بـرای برقـراری ارتباطـی مؤثـر بـا دیگران لازم اسـت نسـبت به مخاطب خود شـناخت داشـته باشـید؟ چگونه می‌توانیـد مخاطـب خود را بشناسـید؟

انسـان‌ها دارای دانـش و فرهنـگ متفاوتـی هسـتند که بـر درک و برداشـت آنها از پیـام تأثیر می‌گـذارد. بنابراین افـراد بـرای برقـراری ارتبـاط مؤثـر بـا دیگـران، باید مخاطـب ویژگی‌هـای او را بشناسـند و متناسـب با آنهـا پیام را انتقـال دهنـد. مخاطـب، هـر فـردی اسـت کـه پیـام را دریافت می‌کنـد. بهتریـن راه بـرای شـناخت مخاطبان، تقسـیم‌بندی افـراد براسـاس ویژگی‌هـای آنهاسـت تا بتوان بـرای ارتباط بـا هرمخاطب از روش مخصـوص به خود او اسـتفاده کرد.

در هـر پیام، سـه رکن قابل بررسـی اسـت: فرسـتندهٔ پیام؛ محتوای پیـام و مخاطب یاگیرندهٔ پیام کـه در این درس بـا توجـه بـه جـدول ۱ـ۱۴ به دو دسـته از ویژگی‌های مخاطب یـا گیرندهٔ پیام پرداخته می‌شـود.

مبنای شناخت	عامل	مثال
ویژگی‌های روان‌شناسی	شخصیّت	درون‌گرا و برون‌گرا- حسّی و الهامی- متفکر و احساسی- قضاوتی و دریافتی
	نیازهای اجتماعی	پذیرش توسط اجتماع، دوستی و علاقه به دیگران و...
ویژگی‌های جمعیت شناسی	رده‌های سنی	گروه‌های سنی ۲ تا ۵ ساله، ۶ تا۱۱ ساله، ۱۲تا ۱۵ ساله و ...
	جنسیّت	زن، مرد
	سطح مالی	ثروتمند، متوسط، فقیر
	شغل	هنرآموز، کارمند، نظامی، کاسب و...
	سطح تحصیلات	عالی، دیپلم، زیر دیپلم

جدول ۱-۱۴:تقسیم بندی مخاطبان براساس ویژگی‌های آنها

۱ـ۱۴ـ تقسیم‌بندی مخاطبان براساس ویژگی‌های روان‌شناسی

در ایـن تقسـیم‌بندی، مخاطبـان براسـاس ویژگی‌هـای شـخصیتی، نیازهـای اجتماعـی و ... به گروه‌هـای مختلفی تقسـیم می‌شوند.

ویژگی‌های شخصیتی

آیـا همـهٔ افـراد دارای ویژگی‌هـای شـخصیتی یکسـانی هسـتند؟ چه چیـزی افـراد را از یکدیگر متمایـز و متفاوت می‌کنـد؟

افـراد از نظـر شـخصیتی و روحیـه، بـا یکدیگر متفاوت‌انـد. بعضی از افراد درون‌گـرا یا برون‌گرا، بعضی حسـی یا

الهامـی، بعضـی متفکـر یـا احساسـی و بعضـی دیگر قضاوتـی یا دریافتی هسـتند. این تفاوت‌ها سـبب می‌شـوند کـه بـرای موفقیـت در ارتبـاط با هر دسـته از آنها رفتاری متفاوت داشـته باشـیم.

انواع ویژگی‌های شخصیتی

شخصیت درون‌گرا

- تمایل کمتری به حضور در جمع دارد.
- تمایل به رشته‌های ورزشی انفرادی دارد.
- برای فکر کردن دربارهٔ چیزی به سکوت و زمان احتیاج دارد.
- می‌خواهد استانداردهای خود را پیدا کند.
- دوست دارد ابتدا ایده یا نقشهٔ کار را خوب بفهمد و به تنهایی یا صرفاً با عدهٔ کمی کار کند.

شخصیت برون‌گرا

- تمایل شدید به حضور در اجتماع دارد.
- تمایل به رشته‌های ورزشی گروهی دارد.
- گاه بدون اینکه درباره موضوعی فکرکند دست به اقدام می‌زند.
- اجتماعی است.
- عمل و تنوع را دوست دارد.
- می‌خواهد بداند مردم از او چه توقعی دارند.

شخصیت حسّی

- بیشترین توجه خود را به تجربه معطوف می‌سازد.
- مایل به استفاده از چشم‌ها، گوش‌ها و سایر حواس خود است.
- از مشکلات تازه متنفر است.
- از به‌کار بردن مهارت‌هایی که قبلاً آموخته است، لذّت می‌برد.
- در برابر امور جزئی صبور است، ولی وقتی وضعیت پیچیده و دشوار می‌شود، صبر خود را از دست می‌دهد.

شخصیت الهامی

- بیشترین توجه خود را به مفهوم حقایق معطوف می‌کند.
- برای پیدا کردن راه‌های جدید از قوّهٔ تخیل استفاده می‌کند.
- به حل مشکلات جدید علاقه‌مند است.
- بیشتر مایل به استفاده از مهارت‌های جدید است.
- در برابر امور جزئی از خود بی‌قراری نشان می‌دهد، ولی موقعیت‌های پیچیده و دشوار برایش اهمیتی ندارد.

شخصیت متفکر

- دوست دارد به طور منطقی در مورد مسائل تصمیم بگیرد.
- دوست دارد عادلانه و شفاف با او رفتار شود.
- ممکن است بدون اطلاع، احساسات دیگران را نادیده بگیرد.
- توجه او به اوضاع و احوال بیشتر از توجه او به روابط انسانی است.

شخصیت احساسی

- بیشتر از روی احساسات شخصی تصمیم می‌گیرد.
- دوست دارد حتی در مسائل کوچک، مردم را تحسین کند.
- نسبت به احساسات دیگران آگاه است و به آنها توجه دارد.
- می‌تواند پیش‌بینی کند که دیگران دربارهٔ یک موضوع چه احساسی خواهند داشت.

شخصیت قضاوتی

- سعی می‌کند وقایع و امور، درست مطابق نقشه پیش روند.
- ممکن است خیلی سریع دربارهٔ مسائل تصمیم بگیرد.
- هنگام اظهارنظر یا تصمیم‌گیری دوست دارد حق را به او بدهند.
- مایل است قبل از شروع به کار جدید، کار در دست را به اتمام برساند.
- دوست دارد برای انجام دادن کارها نقشه بریزد و پیشاپیش مسائل را حل و فصل کند و قبل از اقدام، دربارهٔ آنها تصمیم بگیرد.

شخصیت دریافتی

- خیلی راحت با رویدادهای بدون برنامهٔ قبلی کنار می‌آید.
- دوست دارد چندین پروژه را با هم شروع کند، امّا احتمالاً در تمام پروژه‌ها مشکل دارد.
- ممکن است خیلی دیر دربارهٔ مسائل تصمیم بگیرد.
- همزمان با بروز مشکلات، برای حل آنها دست به اقداماتی می‌زند تا کارش را پیش ببرد.
- دوست دارد انعطاف‌پذیر باشد و از طرح‌ها و نقشه‌های تثبیت شده و معیّن بپرهیزد.

خودشناسی

هر فرد در زندگی برای گرفتن تصمیم صحیح و برقراری ارتباطی مؤثر با دیگران، نیاز دارد ابتدا با ویژگی‌ها، توانایی‌ها و شخصیت خود و اطرافیان آشنا شود، آنگاه متناسب با این ویژگی‌ها با دیگران رابطه برقرار کند یا تصمیم صحیحی بگیرد.

فعالیت کلاسی ۱



مراحل زیر را انجام دهید:

۱ـ ابتدا مشاغل مرتبط با رشتهٔ تحصیلی خود را فهرست کنید.

۲ـ با توجه به دسته‌بندی انواع شخصیت، به‌نظر شما افراد مناسب برای آن مشاغل چه ویژگی‌هایی باید داشته باشند؟

فعالیت کلاسی ۲



دو هنرجو داوطلبانه نقش پدر و فرزندی را بازی کنند که توان برقراری ارتباط با هم را ندارند و حرف یکدیگر را درک نمی‌کنند. سایر هنرجویان برای حل این مشکل راه‌حل‌هایی پیشنهاد دهند.

نیازهای عاطفی و اجتماعی

آیا ما به دوستی و محبت کردن به دیگران نیاز داریم؟ به دوست داشته شدن و پذیرش از ناحیهٔ دیگران چطور؟

نیازهای عاطفی و اجتماعی افراد از طریق تجربه، حضور در جامعه و رشد شخصیتی آنها شکل می‌گیرد. وقتی انسان نیازهای خود را شناخت، آنها را در روابط با دیگران و خواسته‌هایش از دیگران نشان می‌دهد. اگر این نیازها در ارتباط با مخاطب، برآورده نشوند، منجر به نارضایتی طرفین ارتباط می‌شود. این نیازها عبارت‌اند از: پذیرش توسط اجتماع، دوستی و علاقه به دیگران، هم صحبتی و ...

فعالیت کلاسی ۳



فرهاد فردی مستبد است و همیشه می‌خواهد حرف خودش اجرا شود، شما به عنوان دوست فرهاد، برای ارتباط با او چه روشی را در پیش می‌گیرید؟ چگونه با صحبت کردن سعی می‌کنید رفتار وی را اصلاح کنید؟

۲ـ۱۴ـ تقسیم‌بندی براساس ویژگی‌های جمعیت شناسی

آیا تقسیم‌بندی مخاطبان براساس ویژگی‌های جمعیت‌شناسی می‌تواند در برقراری ارتباط مؤثر با دیگران به شما کمک کند؟ در برقراری ارتباط با دیگران به کدام ویژگی آنها توجه می‌کنید؟

مخاطبان از نظر عواملی مانند سن، جنس ، شغل و نظایر این‌ها تقسیم‌بندی می‌شوند و نوع ارتباط با آنها براساس این عوامل، بسیار متفاوت و متغیر است. به عنوان مثال، افراد در برخورد با اشتباهات یک کودک سعی می‌کنند با ملایمت و نرمی با وی صحبت کنند ولی در برخورد با اشتباه بزرگ‌ترها صحبت‌ها جدی‌تر است و یا شما در اتوبوس یا قطار شهری به راحتی و با رضایت صندلی خود را به یک پیرمرد یا پیرزن می‌دهید ولی درمقابل هم‌سن وسال خود این رفتار را ندارید. . بنابراین هرکس باید در طراحی یک موقعیت یا پیام به این موارد توجه داشته باشد.

نکته: یکی از مصادیق ارتباط مؤثر با دیگران خدمت به آنهاست. خدمت به دیگران، مخصوصاً کودکان و افراد کم‌توان و نیازمند، به انسان نشاط و رضایت‌خاطر می‌دهد. پس در هر شغل و مقامی که هستید سعی کنید به افراد کمک کنید وگره‌گشای کار مردم باشید همانطور که دوست دارید از خدمات دیگران بهره‌مند شوید و دیگران گره‌گشای کار شما باشند.

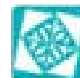
فعالیت
کلاسی ۴



– نقش‌های زیر را در نظر بگیرید و داوطلبانه در کلاس اجرا کنید و بگویید برای اجرا چه مواردی را باید رعایت کنید و برای حل مشکل چه کمکی از شما ساخته می‌شود؟

مورد ۱	حسابدار ورشکسته ای که اوضاع روحی مناسبی ندارد.
مورد ۲	ورزشکاری که علی‌رغم توانایی و تلاش زیاد، در مسابقهٔ پایانی المپیک، مصدوم می‌شود.
مورد۳	میهمان‌دار هواپیمایی که یکی از مسافرانش استرس فراوانی دارد.
مورد۴	مربی مهدکودکی که یکی از کودکانش مدام گریه می‌کند.

فعالیت
غیرکلاسی
۱



با توجّه به رشتهٔ تحصیلی خود، یک داستان یا چند خاطره بنویسید و در آن (یا آنها) برای اصلاح رابطهٔ خود در هر چهار عرصهٔ ارتباطی، راه‌حل‌ها یا پیشنهادهایی مانند هدیه دادن، صلهٔ رحم، تشکر و سپاس، رعایت حال سالمندان در وسیلهٔ نقلیهٔ عمومی، آب دادن به گل‌ها و گیاهان، پاکیزه‌سازی محیط زیست و محل کار، توقّف پشت چراغ قرمز، رعایت حال مردم در انجام دادن مطلوب وظیفهٔ اداری و ... را ارائه نمایید.

درس ۱۵
ارتباط با خانواده

خانواده به عنوان اولین نهاد اجتماعی شناخته شده است که از آغاز تولد و حتی قبل از آن، نقش بسیار مهمی در تحول، رشد و پرورش اجتماعی فرزندان، شکوفایی استعدادها، صمیمیت و مواردی از این قبیل داشته و می‌تواند توانایی‌هایی را در فرزندان ایجاد و شکوفا کند.

خانواده، اولین و مهم‌ترین نهاد اجتماعی است، چون:
ـ اولین جایگاه مطمئن و ایمن برای اعضای خود است.
ـ اولین فضای مساعد برای یادگیری و انتقال اندیشه‌ها، تجارب، آداب و سنن و مهارت‌های مختلف به فرزندان است.
ـ مهم‌ترین کانون مهر، عشق و عاطفه، رهایی از تنهایی،گذشت و همدلی است.
ـ اولین جایگاه کشف، بروز و شکوفایی استعدادهای فرزندان است.
ـ اولین جایگاه تأمین‌کنندهٔ سلامت جسم و روان و ارتقادهندهٔ اعضای خود است.
ـ اساسی‌ترین محل رفع نیازهای فردی، اجتماعی، جسمی و روانی اعضای خود است.

یکی از مهم‌ترین انواع ارتباط در خانواده، ارتباط فرزندان با والدین است. لازم به ذکر است که والدین ما، فرزندان دیروز هستند و این فاصله نباید سبب تعارض ما با آنها شود. همواره باید سعی نمود تا در ارتباط با والدین بهترین برخورد ممکن را داشت.

۱ــ۱۵ــ ارتباط مؤثر با والدین

آیا ارتباط صحیح بین فرزندان و والدین می‌تواند سبب اصلاح و تقویت ارتباط آنها درسایر عرصه‌های ارتباطی از جمله اصلاح ارتباط با دیگران شود؟
مهم‌ترین نوع رابطهٔ انسانی، رابطهٔ فرزند با والدین خویش است که بیانگر اهمیت نقش خانواده در اصلاح و تربیت جامعه و نهایتاً تحقق حیات طیبه در دنیا و خیر و سعادت درآخرت برای افراد می‌باشد. بنابراین، احسان و نیکی به والدین ارزش والایی در بین مفاهیم اخلاقی دارد تا جایی که خداوند در قرآن کریم پیوسته بر احسان به پدر و مادر سفارش نموده و در روابط فرزندان با والدین، آن را ملاک ارزش قرار می‌دهد. تأکید قرآن بر ذکر احسان و مراعات حق پدر و مادر در کنار توحید و نفی شرک و تأکید بر تشکر و سپاس از والدین پس از شکر و سپاس از خداوند، به روشنی این مطلب را ثابت می‌کند که رعایت نکردن حق آنان، بزرگ‌ترین گناه پس از شرک به خداوند است.

«وَ قَضی رَبُّکَ أَلّا تَعبُدُوا أَلّا أِیّاهُ وَ بِالوَالِدَینِ إِحسَاناً إِمَّا یَبلُغَنَّ عِندَکَ الکِبَرَ أَحَدُهُمَا أَو کِلَاهُمَا فَلَا تَقُل لَهُمَا اُفٍّ وَلَا تَنهَرهُمَا وَ قُل لَهُمَا قَولاً کَرِیماً»

و پروردگار تو مقرر کرد که جز او را میپرستید و به پدر و مادر [خود] احسان کنید اگر یکی از آن دو یا هر دو در کنار تو به سالخوردگی رسیدند به آنها [حتی] اُف مگو و به آنان پرخاش مکن و با آنها سخنی شایسته بگوی.

سورهٔ اسراء، آیهٔ ۲۳

وَ وَصَّینَا الإِنسَانَ بِوَالِدَیهِ ... أَنِ اشکُر لِی وَلِوَالِدَیکَ إِلَیَّ المَصِیرُ

و به انسان در حق پدر و مادرش سفارش کردیم ... [آری به او سفارش کردیم] که شکرگزار من و پدر و مادرت باش که بازگشت [همه] به سوی من است.

سورهٔ لقمان، آیهٔ ۱۴

لازمهٔ داشتن یک ارتباط مفید و مستحکم با دیگران این است که افکار، عقاید، رفتار، و به طور کلی شخصیت دیگران محترم شمرده شده و حقوق آنان رعایت شود. احترام به خانواده در درجهٔ اول و از مهم‌ترین مصادیق احترام به دیگران است.

۲ــ۱۵ــ نمونه‌هایی از ارتباط مناسب با والدین

۱ـ شما برای والدین خود همیشه فرزندان آنها هستید و گاهی ممکن است با رفتارهای به ظاهر نادرست آنها مواجه شوید. در این موارد کمی بردبار باشید و با منطق و گفت‌وگو، آنها را به اشتباه احتمالی‌شان واقف کنید و سوءتفاهم را برطرف کنید.

۲ـ والدین همواره طالب سعادت فرزندان خویش هستند و آنچه را که به نظرشان درست است، انجام می‌دهند (هر چند که ممکن است نادرست باشد). لازم نیست همه چیز را خودمان تجربه کنیم، استفاده از تجربهٔ دیگران مخصوصاً والدین، نشانهٔ خردمندی ما است.

۳ـ هیچ منافاتی ندارد که با نظر کسانی مخالف باشید و در عین حال احترام آنها را هم حفظ کنید.

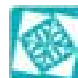
۴ـ در گفت‌وگو با والدین صحبت‌های آنها را قطع نکنید.

۵ـ رفتار یا حرکتی نکنید که گمان کنند شما از ارتباط با آنها دل‌تنگ هستید یا از خدمت به آنها خسته شده‌اید.

۶ـ در پیشگاه والدین کلمات سبک به‌کار نبرید و صدایتان را در مقابل آنها بلند نکنید.

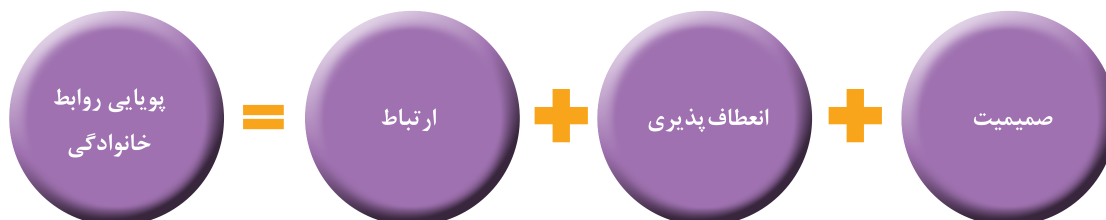
۷ـ نظرات خود را با استدلال و منطق و در نهایت ادب و احترام بیان کنید.

فعالیت غیرکلاسی ۱



به مدت چند روز خدمات، زحمات و مسئولیت‌هایی را که پدر و مادر انجام می‌دهند یادداشت و فهرست کنید و در جلسهٔ بعد در این مورد بحث و گفت‌وگو کنید.

۳ــ۱۵ــ پویایی روابط خانوادگی و رسیدن به تعادل



نمودار ۱ــ۱۵: پویایی روابط خانوادگی

پویایی روابط خانوادگی در گرو سه عامل مهم است که در نمودار بالا نشان داده شده است.

صمیمیت و محبت: صمیمیت و محبت بین اعضای خانواده را در چه چیزهایی می‌دانید؟ چگونه می‌توان صمیمیت و محبت خود را در برقراری ارتباط با دیگران به آنها منتقل کرد؟

صمیمیت، میزان احساس نزدیکی و حمایتی است که افراد نسبت به یکدیگر دارند. صمیمیت توانایی ایجاد رابطهٔ عمیق و ایجاد هم‌دلی با دیگران است. همچنین به تبادل احساسات و خواسته‌ها بدون قصد سوءاستفاده از یکدیگر «صمیمیت» گفته می‌شود. محبت، یک نوع دلسوزی و علاقهٔ بدون شرط است که پاسخی به گران‌قدرترین نیاز فطری انسان است. محبت پایه و اساس عشق و برقراری ارتباط صمیمانه میان افراد است. محبت احساس مطبوع و دل‌پذیری است که با وجود آن، مشکلات آسان و سختی‌ها قابل تحمل می‌گردد. در مسیر تربیت، عامل «محبت» قوی‌ترین عنصر برای پذیرش، تحمل و تفاهم است.

فعالیت کلاسی ۱



پدر حسین، انسان بسیار زحمت‌کشی است. اما وضعیت درآمدی خوبی ندارد. او به حسین قول داده بود که اگر بتواند با معدل بالا در امتحانات پایان سال قبول شود، به عنوان جایزه یک دوچرخه برایش بخرد. حسین با تلاش بسیار، شاگرد اول کلاس شد. اما پدر از عمل به قول خود ناتوان و بسیار شرمنده بود. کسی از اعضای خانواده هم در این رابطه صحبتی نمی‌کرد. اگر شما در این شرایط به‌جای حسین بودید چگونه با موضوع برخورد می‌کردید؟ او را راهنمایی کنید.

فعالیت کلاسی ۲



فهیمه ۱۵ سال دارد. او در تابستان سال گذشته به کلاس خیاطی رفت و دیپلم خیاطی خود را دریافت نمود. امسال تابستان در یک کارگاه خیاطی مشغول به کار شد و توانست درآمد نسبتاً خوبی به‌دست آورد. او در روزهای پایانی تابستان با درآمد خود، همهٔ وسایل مورد نیاز برای شروع سال تحصیلی‌اش را خریداری نمود و علاوه بر آن توانست برای خواهر و برادر کوچک خود نیز لوازم‌التحریر دلخواهشان را تهیه کند. فهیمه با پدر و مادرش رابطهٔ صمیمانه‌ای دارد و آنها در اغلب تصمیمات خانوادگی خود، نظرات فهیمه را پذیرفته و عملی می‌کنند. فهیمه قرار است با گروهی از همسالانش از طرف مسجد محله به سفر مشهد برود و این موضوع را با والدین خود نیز مطرح نموده و رضایت آنها را جلب کرده است. صمیمیت و رابطهٔ خوب فهیمه با والدینش را چگونه تحلیل می‌کنید؟

انعطاف‌پذیری: آیا شما در روابط خود مخصوصاً در ارتباط با والدین و اعضای خانوادهٔ خود فرد انعطاف‌پذیری هستید؟

انعطاف‌پذیری به معنای آمادگی جهت ایجاد تغییرات مثبت در خانواده است. هدف از انعطاف‌پذیری در خانواده، حفظ تعادل و ثبات در مقابل تغییر و نابسامانی است. بنابراین، اصل مشورت و همکاری میان افراد و خانواده‌های انعطاف‌پذیر رایج است. خانواده‌هایی که در برابر تغییرات انعطاف‌پذیرند بهتر می‌توانند با مشکلات و موقعیت‌های مختلف روبه‌رو شوند و مسائل را حل کنند و این ویژگی می‌تواند موجب پیشرفت آنها شود.

فعالیت کلاسی ۳



پرویز برادر جمشید، به عدهٔ زیادی بدهکار است. هر روز بدهکاران برای دریافت طلب خود به خانهٔ آنها مراجعه می‌کنند. همهٔ اعضای خانواده دچار استرس و نگرانی هستند و هر یک به شیوه‌ای سعی می‌کند به پرویز کمک کند تا بدهی‌های خود را بپردازد. جمشید در تابستان سال گذشته با کار و تلاش بسیار توانست دوچرخهٔ گران‌قیمتی برای خودش بخرد. او با دیدن وضعیت برادرش پرویز به فکر فرو رفته است که چه کاری می‌تواند انجام دهد؟ او باید دست به انتخاب بزند. اگرشما به جای او بودید چگونه رفتار می‌کردید؟ جمشید را برای تصمیم‌گیری درست راهنمایی کنید.

فعالیت غیرکلاسی ۲



فیلم بچه‌های آسمان را در منزل ببینید و آن را از نظر موارد مطرح در پویایی روابط خانوادگی تحلیل کنید.

ارتباط صمیمانه: مشارکت و تعامل بین اعضای خانواده در افکار، احساسات، نگرش‌ها، ارزش‌ها و اعتقادات به معنای ارتباط آنها با یکدیگر است و مهم‌ترین عامل در توفیق زندگی خانوادگی، ارتباط صمیمی میان اعضای خانواده است. ارتباط و گفت‌وگو، دنیای مشترک اعضای خانواده را تشکیل می‌دهد. زمانی که گفت‌وگوی اعضای خانواده رضایت‌بخش و محبت‌آمیز است، به طرفین احساس امنیت می‌دهد و بین آنها ارتباطی سالم برقرار می‌شود و برعکس هرگاه گفت‌وگوی خانوادگی در جهت سلطه‌گری، ایجاد تنش، بی‌حرمتی یا ضربه زدن به دیگری باشد، احساس ناامنی به‌وجود آمده و ارتباط ناسالمی بین اعضای خانواده برقرار می‌شود. بنابراین می‌توان چگونگی ادای کلمات و صحبت کردن اعضای خانواده با یکدیگر را بهترین شاخص برای سلامت رابطهٔ بین آنها دانست.

یک نمونهٔ مهم و سازنده از ارتباط مؤثر بین والدین و فرزندان را می‌توان در دوران کم‌نظیر هشت سال دفاع مقدس به وضوح ملاحظه نمود. از یک سو مادران مؤمن و فداکار، جگرگوشه‌های خود را تربیت نموده و با همهٔ عشق و علاقه‌ای که به آنها داشتند روانهٔ میادین نبرد در راه دفاع از دین و آرمان‌های اسلام و انقلاب می‌نمودند و از سوی دیگر در استقبال از جنازه‌های مطهر جگرگوشه‌های خود نه تنها ناشکری و ناسپاسی نمی‌کردند بلکه به فرزندان شهید خود افتخار می‌نمودند به گونه‌ای که با شهادت هر فرزندی، فرزند دیگرشان را روانهٔ جبهه‌های حق علیه باطل می‌کردند. در طرف مقابل نیز فرزندان مؤمن و تربیت‌یافته در دامان پاک این مادران، در وصیت‌نامه‌های



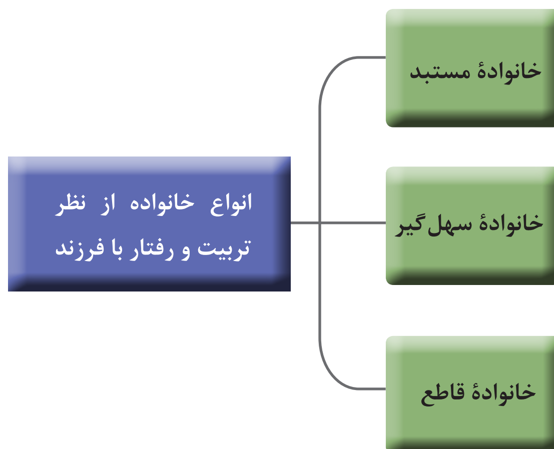
خود از آنها حلالیت می‌طلبیدند و از این که نتوانسته‌اند عصای دست دوران پیری آنان باشند از آنها عذرخواهی می‌کردند. جا دارد این نوع از ارتباط بین والدین و فرزندان سرلوحهٔ رفتار و عمل همهٔ والدین و فرزندان در طول تاریخ قرار گیرد.

۴ـ ۱۵ـ جایگاه مشورت در خانواده

مشورت بین اعضای خانواده چه نقشی در برقراری ارتباطی مفید و مؤثر بین آنها دارد؟
از ویژگی‌های خانوادهٔ باثبات، متعادل و انعطاف‌پذیر توجه به مشورت و کسب توافق در خانواده است. براساس آموزه‌های اسلامی، استفاده از نظرات دیگران و گزینش بهترین راه حل در هر موضوع، مناسب‌ترین شیوه برای تصمیم‌گیری است. یکی از مهم‌ترین جایگاه‌های مشورت، ادارهٔ خانواده و حلّ و فصل اختلافات خانوادگی است و بر این اساس قرآن کریم، یکی از اوصاف مؤمنان را مشورت در همهٔ امور زندگی می‌داند و می‌فرماید: و کارشان در میانشان بر پایهٔ مشورت است (سورهٔ شوری، آیهٔ ۳۷).

۵ـ ۱۵ـ انواع خانواده‌ها و پرورش فرزندان

آیا همهٔ خانواده‌ها در تربیت فرزندان خود به یک صورت رفتار می‌کنند؟ آیا نتایج تربیت همهٔ خانواده‌ها یکسان است؟ خانواده‌ها از نظر تربیت کردن فرزندان چه تفاوتی با یکدیگر دارند؟
والدین در تربیت فرزندان و نوع ارتباط و رفتار با آنها به سه دسته تقسیم می‌شوند (نمودار ۲ـ۱۵)، که در ادامه به توضیح آنها پرداخته می‌شود.
نحوهٔ تربیت و نوع تعامل و ارتباط والدین، در گرایش فرزندان به ناهنجاری‌های اجتماعی و اخلاقی همچون اعتیاد، فرار از خانواده، قانون‌شکنی، دروغ و تقلب و مواردی از این قبیل یا برعکس در رشد و تعالی و صلاح فرزندان بسیار تأثیرگذار است.



نمودار ۲ــ۱۵: انواع خانواده از نظر تربیت و رفتار با فرزند

۱ــ ویژگی‌های تربیتی و رفتاری خانواده‌های «سهل گیر»

- از نظر این نوع والدین، داشتن هر گونه انتظار یا توقع مسئولیت یا وظیفه‌ای از فرزندان یک اشتباه است و باعث رنج و ناراحتی فرزندان می‌شود و به همین دلیل آنان را بیش از اندازه آزاد، بی‌مسئولیت و بی‌برنامه می‌گذارند.
- به نیازها و آرزوهای فرزندان خود بیش از اندازه توجه دارند.
- فرزندان آنها در زندگی بزرگ‌سالی خود مرتباً با شکست و ناکامی روبه‌رو می‌شوند.
- تحمل فرزندان آنها بسیار کم است و سریع به موقعیت‌های زندگی برخوردهای تند و نادرست نشان می‌دهند.

۲ــ ویژگی‌های تربیتی و رفتاری خانواده‌های «مستبد»

- برای فرزندان خود برنامه‌ریزی می‌کنند و در این برنامه‌ریزی‌ها به خواسته‌ها، علایق و سلیقه‌های آنان چندان اعتنایی ندارند.
- فرزندان خود را به عنوان انسان‌های مستقل به رسمیت نمی‌شناسند.
- سبک برخورد این نوع خانواده‌ها با خطاهای فرزندان خشن است.
- با آنکه تمام سخت‌گیری‌های خانواده‌های مستبد برای آن است که فرزندانی توانمند و قوی داشته باشند، ولی فرزندان این خانواده‌ها ارتباط اجتماعی ضعیفی دارند، تصمیم‌گیری آنان بسیار ضعیف است و احتمال زیادی دارد که در پیدا کردن مسیر زندگی دچار اشتباه شوند.

۳ــ ویژگی‌های تربیتی و رفتاری خانواده‌های «قاطع»

- انتظاراتی که والدین قاطع از فرزندان خود دارند، منطقی و متناسب با سن آنان است.
- انتظارات خود را از فرزندان با آنان در میان می‌گذارند و در این زمینه با آنان گفت‌وگو می‌کنند.
- فرزندان خود را تشویق می‌کنند که مستقل باشند.
- فرزندان خود را تشویق می‌کنند که در زندگی خود تصمیم‌گیری کنند و برای تصمیم‌های خود دلایل منطقی بیان کنند.
- بر رفتارها و فعالیت‌های فرزندانشان نظارت و سرپرستی می‌کنند. به همین دلیل اگر فرزندانشان رفتار اشتباهی داشتند، به آنان تذکر می‌دهند که رفتارهای خود را اصلاح کنند.

- فرزندان خانواده‌های قاطع، اعتمادبه‌نفس و عزت‌نفس بالایی دارند و احساس ارزشمندی زیادی می‌کنند.
- حسّ صمیمیت و همدلی میان اعضای این نوع خانواده‌ها بالاست.

فعالیت کلاسی ۴



در گروه‌های کلاسی:
ـ هر گروه، یک سرگروه انتخاب کنید.
ـ به شکل دایره‌ای در کنار یکدیگر بنشینید.
ـ هر گروه، یکی از انواع خانواده را انتخاب کنید.
ـ اعضای گروه با توجه به مطالب ارائه‌شده در درس، در مورد تأثیر خانوادهٔ انتخابی خود در گرایش فرزند به ناهنجاری‌های اجتماعی، مثل اعتیاد، پرخاشگری، قانون‌شکنی و... گفت‌وگو کنید.
ـ مطالب مهم را یادداشت کنید.
ـ هر گروه ۲۰دقیقه فرصت دارد.
ـ در پایان، گروه‌ها با یکدیگر بحث کرده و نتیجه را ارائه نمایند.

۶ــ۱۵ــ استقلال‌طلبی

استقلال‌طلبی فرزندان به چه معناست؟ آیا استقلال به معنای تصمیم‌گیری بدون مشورت و محروم ساختن خود از تجربه و اندیشهٔ دیگران است؟
استقلال به معنای خودباوری، خودکفایی و عدم وابستگی است. یک امر مطلق نیست که به یک‌باره با ورود فرد به محدودهٔ سنّی خاصی به او واگذار شود. استقلال‌طلبی مسئله‌ای است که در همهٔ سنین مخصوصاً در سنّ نوجوانی و جوانی برای همهٔ افراد وجود دارد. از مهم‌ترین مسائل مربوط به استقلال‌طلبی، برای تمام انسان‌ها، رسیدن به محدوده‌ای از استقلال اقتصادی است. یک فرد تا زمانی‌که از نظر اقتصادی به‌طور کامل وابسته به والدین خود است، نباید و نمی‌تواند در سایر موارد خواهان استقلال کامل از خانواده و والدین باشد. فرزند حتی زمانی که قدرت اقتصادی تأمین خود را به‌دست آورد، همچنان در تصمیم‌گیری‌های مهم خود نیازمند به مشورت با والدین است. رفتارهای خودخواهانه و حق به جانب فرزندان نسبت به والدین، نه تنها بی‌احترامی به مقام والدین است، بلکه ممکن است منجر به گرفتارشدن آنها در دام‌ها و مشکلات سخت و حتی غیرقابل جبرانی مثل اعتیاد، بدنام شدن و بی‌اعتباری، زندان و غیره گردد.

فعالیت کلاسی ۵



جدول زیر را تکمیل کنید:

مواردی که شامل استقلال است	مواردی که شامل استقلال نیست
من با درآمد تابستانم بخشی از وسایل تحصیلی‌ام را خریداری کردم.	بدون مشورت خانواده، با دوستانم به مسافرت رفتم.

درس ۱۶
ارتباط با جهان خلقت

انسـان از یکسـو بـا کلّ عالـم هسـتی به‌عنوان فعـل و مخلوق خدا و از سـوی دیگر با تک تک اجـزای آن مانند هوا، آب‌هـا، کوه‌هـا، جنگل‌هـا، معـادن، مخـازن، حیوانات و غیـر اینها، ارتبـاط دارد. اما مهم‌تـر از خودِ ارتباط، سـازنده، مفیـد و خـلّاق بـودن این ارتباط در راسـتای ارتقای کیفیـت و بهبود زندگی خویش و دیگران اسـت.

ارتباط مطلوب با جهان خلقت رمز بقاء و تداوم حیات بشر

دنیـا و همـۀ نعمت‌هـای آن بـه عنـوان ابـزاری برای رسـیدن بـه هدف و مقصـد نهایی بشـر از سـوی خداوند به انسـان بخشـیده شـده اسـت، البته در صورتی‌که او بتواند به شـکل مطلوب از آنها اسـتفاده کند. بنابراین انسـان بایـد از یکسـو بـا رفتـار عدالـت محور خود نسـبت بـه موجودات جانـدار و بی‌جان کـرۀ زمین سـعی در به کمال رسـاندن خـود و دیگـران داشـته باشـد، و از سـوی دیگر ضمن رعایـت حقوق طبیعـت و دیگران، بایـد در حفظ بقـاء و تعـادل مجموعـۀ پدیده‌هـای طبیعـی تـلاش مسـتمر داشـته باشـد. از آنجـا که عالـم محضر خداسـت و همـۀ ذرّات آن، مخلـوق و مطیـع خداونـد هسـتند پـس باید با همـۀ آفریده‌های خـدا و در محضر خـدا، همواره اخـلاق و عدالـت را در اندیشـه، گفتـار و رفتار خـود رعایت کرد.

فعالیت کلاسی ۱



در گروه‌های کلاسی، یک مورد از مباحث زیر را انتخاب کنید:
شـعارهایی در مورد حفاظت از محیط زیسـت یا رعایت حقوق حیوانات و جمادات تهیه کنید. سـپس مناسـب‌ترین شـعار را در یک پلاکارد در هنرسـتان خود نصب کنید.

۱ـ۱۶ـ ارتباط با درختان و گیاهان و...

حیـات انسـان بـا گیاهـان و گونه‌هـای مختلـف گیاهـی، مرتبـط اسـت و ابتدایی‌تریـن قـدم بـرای سـپاس و قدردانـی از ایـن نعمت‌هـای خـداداد، دانسـتن اهمیـت و پای‌بندی به اخلاق در اسـتفاده از آنهاسـت. همان‌گونه کـه در ارتبـاط بـا طبیعـت بـه دنبـال منافـع خـود هسـتید، بایـد بـه بقـای طبیعـت نیـز توجه داشـته باشـید. منطقـی نیسـت کـه منافـع مسـتقیم و فوری خـود را از طبیعـت دریافت کنیم ولی بـه بقای آن اهمیـت ندهیم. تولیـد اکسـیژن و هـوای پـاک، زیبایی‌هـای چشـم‌نواز، اسـتفاده‌های غذایـی، دارویـی، صنعتـی، تهیـۀ لبـاس، ساخت‌وسـاز سـرپناه و وسـایل مـورد اسـتفاده در کار و زندگـی روزانـه و غیر اینهـا نمونه‌هایی از فوایـد گیاهان و درختـان می‌باشـد.

فعالیت غیر کلاسی ۱



بـا راهنمایـی و کمـک پـدر و مـادر، چند مـورد از گیاهـان دارویی منطقـۀ زندگی خود را شناسـایی و نـام آنهـا را همـراه با خـواصّ دارویی کـه دارند فهرسـت کنید.

فعالیت کلاسی ۲



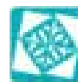
آسیب‌هایی را که انسان‌ها می‌توانند به طبیعت و محیط زیست خود وارد کنند بنویسید.
برای جلوگیری از این آسیب‌ها چه راه حل‌هایی ارائه می‌نمایید؟

فعالیت کلاسی ۳



خانم ستاری، مدیر مهدکودک ستاره‌هاست. او می‌خواهد زیبایی‌هایی طبیعت را به کودکان نشان دهد تا کودکان از سنین پایین یاد بگیرند که در پاکیزگی و حفاظت از محیط زیست کوشا باشند. به نظر شما خانم ستاری باید از چه راه‌هایی دوستی با طبیعت را به کودکان نشان دهد؟

فعالیت غیرکلاسی ۲



با هماهنگی مسئولین هنرستان خود یک روز را به تمیز کردن و جمع‌آوری زباله‌ها و موادی که در طبیعت تجزیه نمی‌شوند اختصاص دهید. گزارشی از این فعالیت تهیه کنید و هر کدام احساس خود را از این کار، در کلاس درس توضیح دهید.

۲ـ۱۶ـ ارتباط با حیوانات

نه تنها انسان‌ها بلکه حیوانات نیز به لحاظ اخلاقی دارای حقوقی هستند. بسیاری از رفتار انسان‌ها مستقیم یا غیرمستقیم بر جانوران و حیوانات اطراف و کلّ چرخهٔ حیات تأثیر دارد که باید آثار و نتایج آنها را مورد توجه قرار داد. از جمله حقوق حیوانات این است که مورد صدمه و آزار و اذیت قرار نگیرند، آب و خوراک حیوانات اهلی به‌موقع و به‌اندازه به آنها داده شود، در صورت بیماری و صدمه اقدام به مداوای آنها شود و ... . تأمین بخش مهمی از خوراک و پوشاک انسان‌ها، نگهبانی، حمل‌ونقل، تفریح و سواری، پژوهش‌های دارویی و درمانی بخشی از فواید و خدمات حیوانات به انسان‌ها می‌باشد.

فعالیت کلاسی ۴



در مورد تجارت عاج فیل، شاخ کرگدن، پوست تمساح، لاکِ لاک‌پشت، خوردن بالهٔ کوسه به عنوان غذای درمانی که هر کدام به‌عنوان تجارت پر سودی در جهان مطرح هستند و در برخی موارد موجب انقراض گونهٔ آنها می‌شود، تفکر کنید. شما به عنوان مدافع حقوق حیوانات، برای جلوگیری و مبارزه با این نوع تجارت، چه پیشنهاداتی دارید؟
با هم‌کلاسی‌های خود در این مورد به بحث و گفت‌وگو بپردازید.

۳ـ۱۶ـ ارتباط با جمادات

جماد، عبارت است از هر آنچه بی‌جان و بی‌حرکت است، اما بی‌جان بودن، دلیلی بر استفادهٔ نامطلوب از آنها نیست. چرا که جمادات یا به عبارتی دیگر، اشیاء بی‌جان در اطراف شما، مانند معادن، مخازن و منابع روی زمین و زیر زمین و هر موجود بی‌جان دیگری در اطراف شما مانند ابزار و وسایل کارگاهی، آزمایشگاهی و ... تنها برای استفادهٔ شخصی شما نیستند و تنها در مدت حیات شما مورد استفاده ندارند. پرهیز از اسراف و استفادهٔ درست و متعادل شما از آنها به معنای رعایت حقوق افراد دیگر و آیندگانی است که در آیندهٔ دور یا نزدیک، از این اشیاء و منابع استفاده خواهند نمود. پس دیگران و آیندگان نیز در آنچه که شما استفاده می‌کنید، حق دارند و شما موظف به حفظ حقوق آنها هستید.

پیامبر اکرم (ص) می‌فرمایند:
پنج گروه هستند که من و هر پیامبر مُستجابُ الدّعوه‌ای، آنان را لعنت می‌کنیم: ... و کسی که اموال عمومی را به خود منحصر سازد و تصرف در آن را [به نفع خود] حلال شمارد.
الکافی، ج ۲، ص ۳۹۲

فعالیت کلاسی ۵



اگر بخواهید در حوزهٔ حمل‌ونقل، حسابداری، تربیت بدنی و تربیت کودک راه‌کارهایی برای حفظ محیط زیست، احترام به حیوانات و جمادات بدهید چه مواردی را بیان می‌کنید؟ جواب‌هایتان را با سایرین به اشتراک بگذارید.

نکته: یکی از مسایلی که می‌توان آن را در بحث ارتباط با جمادات، طبیعت و محیط زیست، مورد نظر قرار داد، مسئلهٔ بازیافت و مصرف بهینهٔ انرژی‌هاست. با این کارها، انرژی برای آیندگان حفظ می‌شود و از آسیب و آلودگی محیط زیست کاسته می‌شود، پس بیایید در استفاده از طبیعت اسراف نکنیم و برای حفظ محیط‌زیست خود کوشا باشیم.

فعالیت کلاسی ۶



در گروه‌های کلاسی، یکی از حوزه‌های کاری زیر را انتخاب کنید و پیرامون آن با یکدیگر به بحث و گفت‌وگو بپردازید.

حمل‌ونقل	حسابداری	تربیت کودک	تربیت بدنی	ناوبری

چگونه می‌توان در حوزهٔ انتخابی خود بهترین ارتباط را با جمادات برقرار نمود؟

فعالیت کلاسی ۷



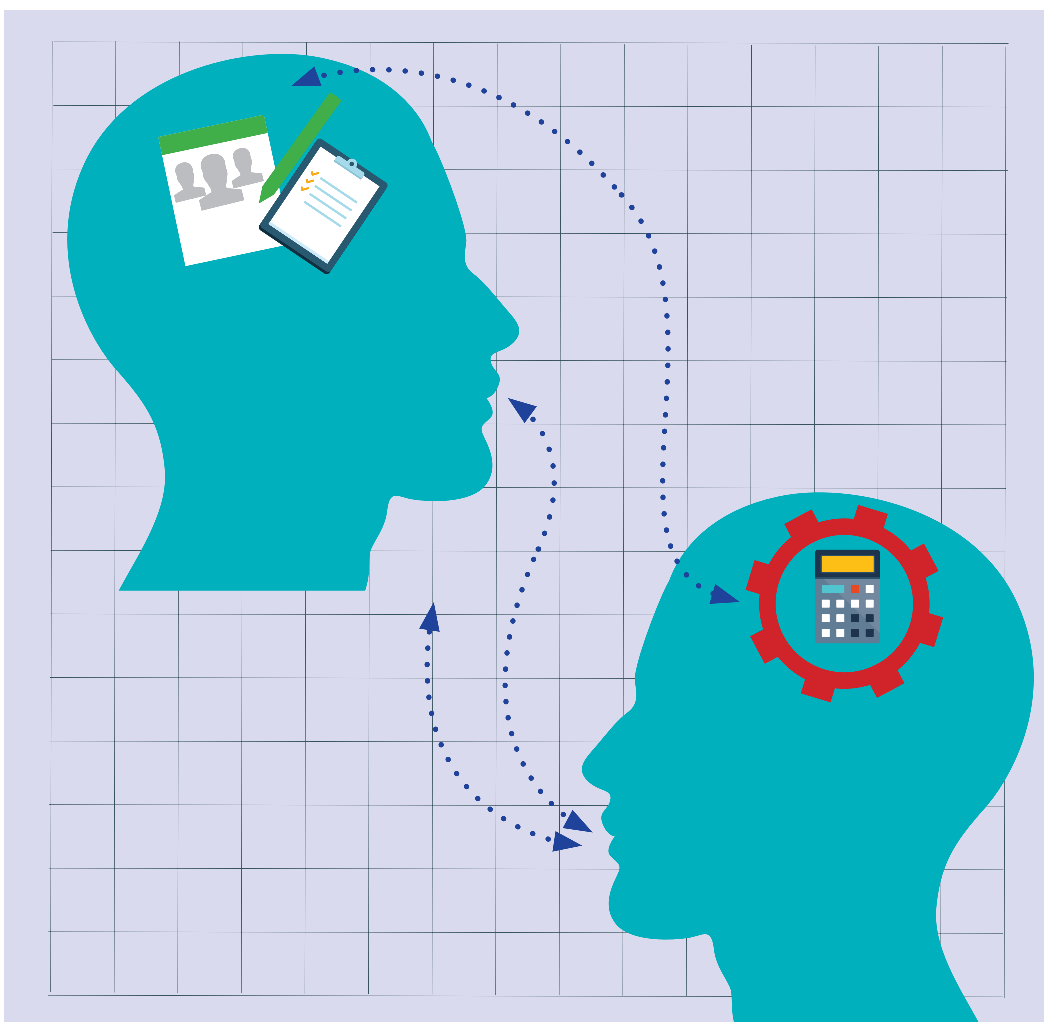
– عده‌ای از هواداران تیم‌های ورزشی بعد از پایان رقابت‌ها در صورت شکست تیم محبوبشان، شروع به آسیب رساندن به وسایل ورزشگاه می‌نمایند.

– یک کارمند حسابداری برای مستند کردن کارهای اداری خود از کاغذهای بزرگ‌تر از نُرم استاندارد استفاده می کند.

این دو مسئله را چگونه تحلیل می‌کنید و چه توصیه‌هایی به آنها و افراد مشابه دارید؟

فصل ۴

ارتباط مؤثر در کسب و کار



برخی از شایستگی‌هایی که در این فصل به‌دست می‌آورید:

ـ درک درست «سرمایه‌های اجتماعی» و توانایی کسب و تقویت انواع آن در همهٔ روابط خود با دیگران.
ـ درک و تقویت «هویت مشترک» در همهٔ حوزه‌های اجتماعی.
ـ توانایی «آری» گفتن قاطعانه به نظرات و خواسته‌های معقول و منطقی دیگران و «نه» گفتن قاطعانه به نظرات و خواسته‌های نامعقول دیگران.
ـ کسب مهارت در بیان خواسته‌های خود از دیگران به‌شکلی معقول و منطقی.
ـ به‌کارگیری همهٔ عوامل و مهارت‌های مؤثر در گفت‌وگو هنگام تعامل و ارتباط با دیگران.
ـ به‌کارگیری همهٔ مهارت‌ها و الزامات فنّ بیان و سخنرانی مطلوب و مؤثر.
ـ آشنایی با مفهوم سیستم و عناصر آن و کسب مهارت در داشتن نگرش سیستمی به همهٔ حوزه‌های کاری و ارتباطی.
ـ داشتن ارتباطی مؤثر و سازنده با همهٔ مشتریان و جلب رضایت آنها.

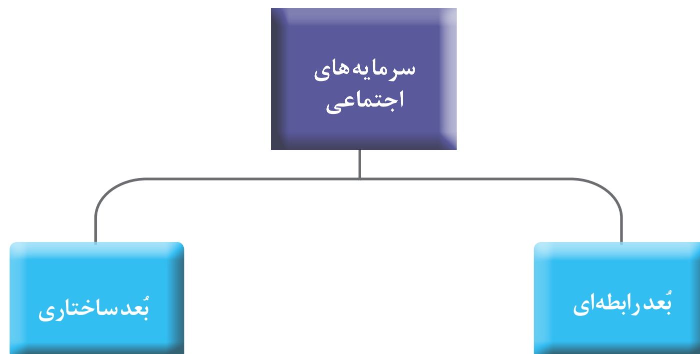
درس ۱۷
ارتباط در جامعه(۱)

انسـان، موجـودی اجتماعـی اسـت و تصـور او در انزوا و دور از سـایر انسـان‌ها، امـری غیرممکن اسـت. این موجود جمع‌گـرا، بـرای بـرآوردن نیازهـای زیسـتی، عاطفـی و اجتماعـی خـود به تعامل بـا دیگـران احتیـاج دارد. ارتباط بـا سـایر اعضـای جامعـه زمینـهٔ رشـد و شـکوفایی اسـتعدادهای او را فراهـم می‌کنـد. انسـان بعـد از تولد و رشـد در خانـواده، وارد مدرسـه می‌شـود و در ایـن دو مرحلـه، مهارت‌هـای لازم را بـرای ورود بـه محیـط بزرگ‌تـر یعنی جامعـه کسـب می‌کند.

۱ــ۱۷ــ سرمایهٔ اجتماعی

بـه چـه چیزهایـی سـرمایهٔ اجتماعی گفته می‌شـود؟ چگونـه می‌توانیم سـرمایهٔ اجتماعـی را در جامعـه افزایش دهیـم؟ افزایـش سـرمایهٔ اجتماعـی در جامعه چـه پیامدهایی به همـراه دارد؟

در ارتبـاط بـا جامعـه، یکـی از مهم‌تریـن مباحث قابل طرح، سـرمایهٔ اجتماعی اسـت. سـرمایهٔ اجتماعی، شـامل ارزش‌هایـی می‌شـود کـه از طریـق آنهـا امـکان ارتبـاط افـراد بـرای دسـتیابی بـه اهـداف والا در جامعـه فراهم می‌شـود. نبـودن سـرمایه‌های اجتماعـی، حیـات جامعه را به خطـر می‌اندازد. ابعاد سـرمایهٔ اجتماعـی در نمودار ۱ـ۱۷ قابل مشـاهده‌اند.



نمودار ۱ـ۱۷: ابعاد سرمایهٔ اجتماعی

بُعد رابطه‌ای در سرمایه‌های اجتماعی

ایـن بُعـد از سـرمایه‌های اجتماعـی، توصیف‌کننـدهٔ انـواع روابـط شـخصی اسـت کـه بـر حسـب تعامـلات قبلی افـراد و بـا تمرکـز بـر احترام و رفاقت، شـکل می‌گیرد. اعتمـاد، همکاری، وابسـتگی، هویت، تعهـدات و انتظارات از شـاخص‌های بُعـد رابطه‌ای هسـتند.

انسـان موجـودی ذاتـاً اجتماعـی و مایـل بـه زندگـی در اجتماع اسـت. خصلـت اجتماعی بـودن انسـان از آنجا ناشـی می‌شـود کـه خداونـد متعال انسـان‌ها را با اسـتعدادها و ظرفیت‌های متفـاوت آفریده تا بـرای پیمودن راه تکامـل و حرکـت همه‌جانبـه بـه سـوی کمال، به یکدیگر وابسـته باشـند. اسـاس زندگی بشـری بر پایـهٔ اجتماع اسـت و از مسـیر زندگـی جمعـی و ارتبـاط بـا دیگـران اسـت که انسـان بـه اوج تکامل می‌رسـد. بر این اسـاس اسـت که قـرآن کریـم می‌فرماید:

«ای مـردم مـا شـما را از یـک مـرد و زن آفریدیـم و شـما را بـه صورت تیره‌هـا و قبیله‌هـا قرار دادیم تـا یکدیگر را بشناسـید. (امّـا اینهـا ملاک برتری نیسـت) قطعاً ارجمندترین شـما نـزد خداوند پرهیزگارترین شماسـت.»[1]

اعتماد

آیـا شـما بـه راحتـی بـه دیگـران اعتمـاد می‌کنیـد؟ آیـا دیگران بـه راحتی بـه شـما اعتمـاد می‌کننـد؟ چگونه می‌تـوان اعتمـاد میـان یکدیگـر را افزایـش داد؟

یکـی از عناصـر کلیـدی ارتبـاط انسـان، «اعتمـاد» اسـت. اعتمـاد پیونددهنـده، قوام‌بخـش و تضمین‌کننـدۀ مجموعـۀ روابـط گوناگـون انسـان در تمام سـطوح اسـت. اعتماد به معنـای اطمینان و باور انسان‌ها بـه یکدیگر اسـت و سـبب می‌شـود افـراد بتوانند در کنـار یکدیگـر، «گروه» تشـکیل دهند. «صداقـت»، اولین جـزء اعتماد اسـت. بـر حَسَـب این شـاخص، افراد از دیگـران انتظار دارند از روی حسـن نیت، رفتار و عمل کننـد. اوج اعتماد را می‌تـوان در تـوکل انسـان مؤمـن بـه خداونـد و اطاعت محض از او دانسـت. انسـان، با خدا به امنیت می‌رسـد و بـدون خـدا، بـه هر چـه اعتماد کنـد، پایه‌اش متزلزل اسـت.

بـر ایـن اسـاس خداونـد در سـورۀ طـلاق آیـۀ ۳ می‌فرمایـد: «و هرکس به خـدا توکل کنـد، خدا بـرای او کافی اسـت. همانـا خداونـد فرمـان و ارادۀ خویـش را محقـق می‌سـازد چـرا کـه او بـرای هرچیـزی قـدر و انـدازه‌ای (حسـاب و کتـاب معینـی) قـرار داده اسـت». البته تـوکل به خداوند زمانی ما را بس اسـت کـه اولاً از روی ایمان بـه خداونـد و روز قیامـت باشـد و ثانیـاً همـراه با آگاهـی و اطاعـت از همۀ امر و نهی‌هـای الهی از جملـه قوانین و ضوابـط علمی بیـن پدیده‌ها باشـد.

فعالیت کلاسی ۱



یـک تیـم ورزشـی را (فوتبـال، والیبـال، بسـکتبال و ...) کـه بـه آن علاقـه داریـد انتخاب کنیـد و عوامل موفقیت آن را مورد بررسـی و تحلیل قرار دهید. چه عواملی باعث موفقیت آن تیم ورزشـی شـده اسـت؟

فعالیت کلاسی ۲



۱ـ جدول زیر را تکمیل کنید:

عوامل افزایندۀ اعتماد میان افراد	عوامل کاهندۀ اعتماد میان افراد
داشتن صدق و راستی در صحبت کردن و رفتار با دیگران.	دروغ‌گویی افراد نسبت به یکدیگر.

۲ـ به نظر شما افزایش اعتماد میان افراد جامعه چه پیامدهایی دارد؟

۳ـ نقش صاحبان حِرَف و مشاغل در افزایش اعتماد میان افراد چگونه است؟

۱ـ سورۀ حجرات، آیۀ ۱۳

همکاری و وابستگی

آیا شما تاکنون در انجام کارهای دیگران به آنها کمک کرده‌اید؟ با کمک کردن شما چه تغییری در نحوهٔ انجام کار ایجاد شده است؟ وقتی به دیگران کمک می‌کنید چه احساس خوشایندی دارید؟ آیا دوست دارید که دیگران نیز به شما کمک کنند؟

همکاری نتیجهٔ اعتماد است و اعتماد سبب می‌شود که افراد بپذیرند و مایل باشند که منابع شخصی خود را با دیگران به اشتراک بگذارند، فعّالانه در گروه‌ها عضو شوند و به انجام دادن اموری بپردازند که به تنهایی قادر به انجام آنها نیستند. همکاری، منجر به وابستگی افراد به یکدیگر می‌شود، از این نظر که افراد، احساسات دیگران را درک می‌کنند، خود را جای آنان می‌گذارند و گویی در حال تجربهٔ شرایط طرف مقابل خود هستند.

امام علی(ع) در این خصوص می‌فرمایند: آنچه را برای خود می‌پسندید برای دیگران هم بپسندید و آنچه را برای خود نمی‌پسندید برای دیگران هم نپسندید.[1]

فعالیت کلاسی ۳



با مشارکت یکدیگر و هماهنگی با مسئول هنرستان و راهنمایی‌های هنرآموز خود، یک نمایشگاه و فروشگاه یک روزه از غذاهای خانگی در هنرستان برگزار کنید. برای برگزاری هر چه بهتر نمایشگاه، چند نفر از هنرجویان وظایف زیر را بر عهده گیرند:

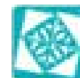
مسئول هماهنگی و اجرا؛

مسئول تبلیغات؛

مسئول تدارکات و ...

هر یک از هنرجویان، موارد اعتماد، همکاری و وابستگی را در نمایشگاه برگزار شده مورد تحلیل قرار دهند و به صورت گزارشی در کلاس درس بیان کنند.

فعالیت غیرکلاسی ۱



از یک آسایشگاه سالمندان یا یک مرکز نگه‌داری کودکان بی‌سرپرست بازدید کنید و نمونه‌هایی از همکاری و وابستگی را در آنها بررسی و تحلیل نمایید، سپس نتیجه را در کلاس درس گزارش کنید.

فعالیت غیرکلاسی ۲



با یک مربی مهدکودک در مورد استفاده از دوربین‌های مداربسته برای نظارت بر کار مربیان صحبت کنید. این موقعیت را از نظر سرمایهٔ اجتماعی مورد تحلیل قرار دهید.

۱ـ نهج البلاغه، نامهٔ ۳۱

فعالیت کلاسی ۴



دربارهٔ موارد زیر بحث و گفت‌وگو کنید:

۱ـ در شرکت الف، اعضای گروه حسابداری و حسابرسی با یکدیگر رابطه‌ای بسیار نزدیک و صمیمی دارند. آنها در هنگام کار، صداقت را در گفتار و کردار خود نسبت به یکدیگر نشان می‌دهند و با همکاری یکدیگر برای ارتقای کیفیت کار تلاش می‌کنند. رفتار سرپرست با آنها، بسیار انسان‌دوستانه و محترمانه است. او همیشه اعضای گروه را به خاطر حُسن انجام کار مورد حمایت قرار می‌دهد. اگر یکی از اعضا در یک روز در محل کار حاضر نباشد، دیگر اعضا با رضایت کامل کار او را انجام می‌دهند. این اعتماد و همکاری میان اعضا باعث شده است که گروه حسابداری و حسابرسی شرکتِ الف بسیار معتبر و خوش‌نام شناخته شوند.

۲ـ در شرکت ب، اعضای گروه حسابداری و حسابرسی با یکدیگر رابطه‌ای خشک و رسمی دارند. هر کسی خود را موظف به انجام کار خود می‌داند و در صورت ایجاد هر مسئله‌ای از ناحیهٔ دیگر اعضا، خود را مسئول نمی‌داند. رفتار سرپرست با اعضا بسیار رسمی است. اگر یکی از افراد در کار خود اشتباه کند، از طرف دیگر اعضا مورد حمایت قرار نمی‌گیرد و او را به سهل‌انگاری متهم می‌کنند. کار کردن در شرکت ب سخت و طاقت‌فرسا شده به طوری که افراد به دنبال موقعیت شغلی مناسب می‌گردند تا از آن شرکت استعفا دهند.

ـ هر دو موقعیت فوق را مقایسه و ارزیابی کرده سپس نتیجه‌گیری خود را بیان کنید.

فعالیت کلاسی ۵



در هر یک از موقعیت‌های زیر چه واکنشی نشان می‌دهید؟

- در حال رانندگی هستید، فردی در جاده ماشینش خراب شده است.
- به مناسبت عید نیمهٔ شعبان جشنی در مهدکودک خواهر یا برادر شما برگزار می‌شود.
- همکار شما به علت بیماری، اسناد حسابداری را به‌موقع تکمیل نکرده است.
- بازیکن تیم مقابل در اثر خطای غیرعمد در زمین ورزش مصدوم شده است.
- در مسابقهٔ فینال، حریف شما برنده شده است.
- همکار شما به سِمَت سرپرستی حسابداری منصوب شده است.
- مربی مهدکودک برای ارتقای کیفیت محتوای آموزشی از شما درخواست همکاری دارد.
- رانندهٔ اتوبوس پایانهٔ مسافربری بیمار شده است و نمی‌تواند در ساعت مقرر در پایانه حاضر شود.

هویّت مشترک

«هویت مشترک» یعنی چی؟ شما چه هویتی دارید؟ دوست شما چه هویتی دارد؟

«هویت» عبارت است از مجموعهٔ خصوصیات و مشخصات فردی، اجتماعی، احساسات و اندیشه‌های مربوط به فرد، که آنها را از طریق کنش متقابل خود، خدا، خلقت و دیگران به‌دست می‌آورد و در نهایت، با یافتن تصوراتی از خود، آنها را در پاسخ به سؤال «من کیستم؟» ارائه می‌نماید. شاخصِ هویتِ مشترک،

به معنای داشتن حس تعلق به گروه و به سایر افراد و دریافت پشتیبانی و ارزش از آنها است. هویت یک فرد می‌تواند فردی یا جمعی باشد.

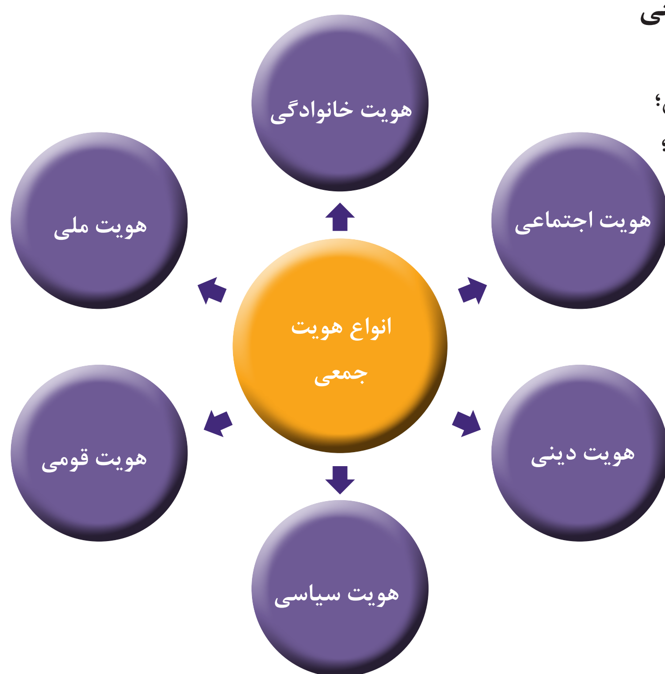
۱. هویت فردی: به خصوصیات و مشخصاتی اشاره دارد که فرد به عنوان یک شخص منحصر به فرد و متفاوت از دیگران، آنها را به خود منتسَب می‌کند. (تصوراتی که هرکس از خود به‌عنوان «من» دارد).

۲. هویت جمعی: احساس عضویت، تعلق و تعهد یک فرد به جمع، به گروه یا به جوامع مشخصی است. هویتِ جمعی یعنی احساس و اعتقاد به وجود یک «ما» در مقابل «ما»های دیگر، که به واسطهٔ حضور فرد در یک جمع شکل می‌گیرد. انواع هویت جمعی در نمودار ۲-۱۷، نشان داده شده است.

حوزه‌های مربوط به انواع هویت‌های جمعی عبارت‌اند از:

- **هویت خانوادگی:** اعضای خانواده و خویشاوندان؛
- **هویت اجتماعی:** دوستان، همسایگان و همکاران؛
- **هویت دینی:** دین، آیین و مذهب؛
- **هویت سیاسی:** هم‌فکران سیاسی و هم‌حزبی‌ها؛
- **هویت قومی:** قومیت و زبان؛
- **هویت ملی:** ایرانی بودن و... ؛

در هر یک از حوزه‌های فوق، مواردی چون میزانِ احساسِ تعلق، تعهد و پای‌بندی مطرح می‌شود.



نمودار ۲-۱۷: انواع هویت جمعی

فعالیت کلاسی ۶



رامبد، دارای مدال طلای تکواندو در ردهٔ سنی جوانان است. او برای سومین بار به مسابقات جهانی اعزام شده است و مدال طلا کسب کرده است. از یک‌سو برای عضویت در بهترین تیم‌های اروپایی با مزایای بالا به او پیشنهادی مناسب داده می‌شود و از سوی دیگر، مسئولان از رامبد می‌خواهند برای کشورشان مدال کسب کند. با توجه به شاخص هویت مشترک، رامبد را در برخورد با این پیشنهاد چگونه راهنمایی می‌کنید؟ کدام‌یک از انواع هویت در این ماجرا مطرح است؟ آن را تحلیل کنید.

فعالیت کلاسی ۷



آقای ستایش، به‌عنوان برنامه‌نویس در یک شرکت تولید نرم‌افزارهای حسابداری مشغول به کار است. همسر او به بیماری سختی مبتلاست و هزینهٔ درمانی بالایی دارد. در این شرایط، فردی ناشناس با او تماس می‌گیرد و پیشنهاد می‌دهد که حاضر است در مقابل دریافت جدیدترین برنامهٔ حسابداری شرکت، مبلغی کلان به او پرداخت کند. اگر شما در وضعیت آقای ستایش باشید، با توجه به شاخص هویت مشترک، چگونه عمل می‌کنید؟ این ماجرا را از نظر شاخص هویت، تحلیل کنید.

تعهّد

شما خود را در مقابل چه کسانی متعهد می‌دانید؟ شما به چه چیزهایی تعهد دارید؟ تعهد شما چه پیامدهایی برای شما و دیگران به همراه دارد؟ آیا تا به حال به کسی یا چیزی متعهد بوده‌اید؟

تعهد، در لغت به معنای «به عُهده گرفتن و قبول مسئولیت» است. بر این اساس، تعهد معنای وفای به عهد را می‌رساند. از طرفی دیگر، تعهد ریشه در اخلاقیات دارد و به معنی الزامی است که آزادی فرد را در رفتار و عمل، محدود می‌سازد. به‌طور مثال، اعتقادات دینی افراد در نحوهٔ عمل و رفتار آنها، بایدها و نبایدهایی را مطرح می‌سازد که مانع از انجام دادن آزادانهٔ برخی از اقدامات و رفتارها می‌شود مانند مسلمانان که از خوردن گوشت خوک امتناع می‌کنند یا بدون پوشش مطلوب و مناسب از منزل خارج نمی‌شوند.

فعالیت کلاسی ۸



ساناز برای ادامهٔ تحصیل به خارج از کشور رفته است. او از سوی هم‌کلاسی‌های خود به سبب رعایت پوشش و حجاب، مورد تمسخر قرار می‌گیرد. امکان برداشتن حجاب برای او در آن کشور خارجی فراهم است، اما او همهٔ سختی‌های حفظ این حجاب را در آن محیط پذیرفته است. رفتار او را با در نظر گرفتن شاخص تعهد، چگونه تحلیل می‌کنید؟

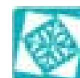
فعالیت کلاسی ۹



ابراهیم، به تازگی به‌عنوان کارمند در یک شرکت مشغول به کار شده است. یکی از همکاران او که رابطهٔ صمیمانه‌ای با او دارد، گرفتن رشوه از ارباب رجوع را به او پیشنهاد می‌دهد و توجیه می‌کند که عمل ناشایستی نیست و به نوعی حق کارمند است. ابراهیم برای قبول یا ردّ این پیشنهاد به شدّت مردّد می‌شود. این موضوع را چگونه تحلیل می‌کنید؟ با توجه به شاخص تعهد، او را راهنمایی کنید.

نکته: در میان تعالیم اخلاقی اسلام، «وفای به عهد و پیمان» جایگاه بسیار مهمی دارد. مردم با همهٔ اختلاف سلیقه‌ها و عقیده‌ها، در عمل به این دستور الهی اتفاق‌نظر دارند، زیرا تعهد و وفای به عهد و پیمان امری است که از وجدان انسان سرچشمه می‌گیرد و به عقیدهٔ خاصی مربوط نیست.

فعالیت غیرکلاسی ۳



با توجّه به رشتهٔ تحصیلی خود، یک داستان بنویسید و در آن، مواردی از کاربردهای مثبت غیرکلامی(زبان بدن) و نیز نکات تربیتی و زیست‌محیطی را برای اصلاح رابطهٔ خود با دیگران و طبیعت بگنجانید. (مانند تکان دادن دست از پشت شیشهٔ اتوبوس به عنوان خداحافظی یا رعایت حقوق مردم و احترام به آنها از طریق کاشت گل و گیاه یا استفاده از وسیلهٔ نقلیهٔ عمومی).

درس ۱۸
ارتباط در جامعه(۲)

۱ــ۱۸ــ بُعد ساختاری در سرمایه‌های اجتماعی

ایـن بُعـد از سـرمایه‌های اجتماعـی، وضعیـت غیرشـخصی پیوندهـای بین افـراد یا واحدهـا را توصیـف می‌کند. بـه عبارتـی دیگـر، ایـن بُعـد بـه الگـوی کلـی ارتبـاط بین افـراد و اینکـه به چه کسـانی دسترسـی داریـد و این دسترسـی چگونـه میسـر می‌شـود، اشـاره دارد. بُعـد سـاختاری، شـامل شـاخص‌های ارتبـاط، تـداوم ارتبـاط و اهـداف و ارزش‌هـای مشـترک ارتباط می‌شـود.



ارتباط و شبکه‌ها

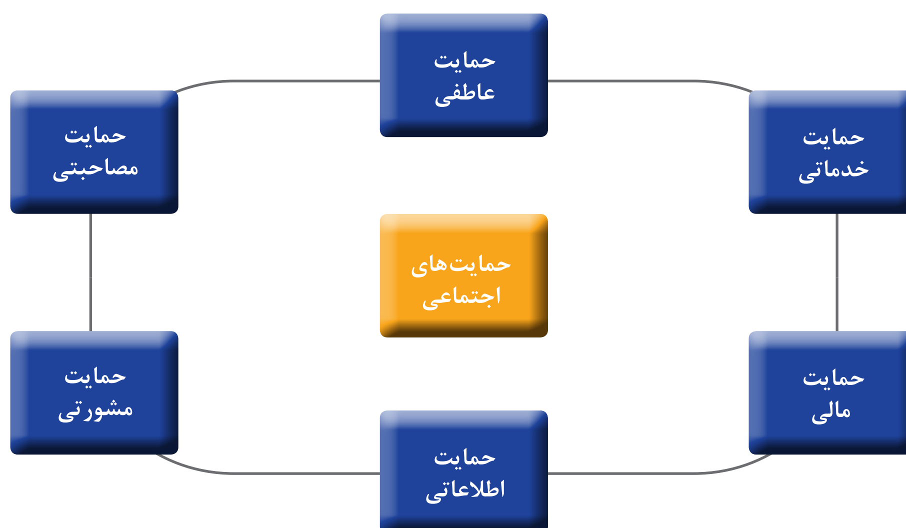
آیـا شـما عضـو گروهی هسـتید؟ آیا در گروه‌ها با کسـانی آشـنا شـده‌اید کـه می‌توانند برای شـما مفید باشـند؟ ارتبـاط و شـبکه‌های موجـود در میـان افراد، چـه پیامدهایی برای آنـان دارند؟

ارتبـاط، عنصـر پیونددهنـدۀ افـراد بـه یکدیگـر اسـت. روابط اجتماعـی افـراد می‌توانـد در تعییـن فرصت‌ها در زمینه‌هـای گوناگـون زندگـی مؤثّـر باشـد و آنـان را در موقعیت‌هـا و منابـع جدید قـرار دهد. افـراد حمایت‌های متنوّعی را از اعضای شـبکۀ خود دریافت می‌کنند. خویشـاوندان دور و نزدیک، دوسـتان، همسـایگان، همسـالان و هم‌کلاسـی‌ها و مهم‌تـر از همـۀ اینهـا، معلمـان، صاحب‌نظـران، اهل‌علـم، روحانیـان و مراجـع تقلیـد منابـع مهمـی هسـتند کـه در صـورت نیـاز می‌تـوان بـه آنهـا مراجعه کـرد و از آنهـا مشـاوره و رهنمود گرفـت. با تنوع روابـط، افـراد بـه طیـف وسـیعی از حمایت‌هـای مختلـف دسـت می‌یابنـد. حمایت‌های اجتماعـی، افـراد را قادر می‌سـازد تـا توانایـی رویارویـی بـا مشـکلات روزمـره و بحران‌های زندگی را داشـته باشـند.

فعالیت کلاسی ۱



محمدرضا به سبب کسب رتبهٔ برتر در مسابقهٔ مخترعان جوان، به همایشی دعوت شده است. در میان حاضرین در همایش، عده‌ای از افراد به عنوان سرمایه‌گذار جهت حمایت از تولید اختراعات مخترعین جوان حضور دارند. با توجه به شاخص ارتباط و شبکه‌ها، این مسئله را چگونه تحلیل می‌کنید؟ زمینهٔ استفاده از کدام‌یک از حمایت‌های اجتماعی برای او فراهم است؟ محمدرضا را برای بهره بردن از موقعیت موجود راهنمایی کنید.



نمودار ۱-۱۸: انواع حمایت‌های اجتماعی

همان‌گونه که در نمودار ۱-۱۸ مشاهده می‌شود، حمایت‌های اجتماعی عبارت‌اند از:

- **حمایت عاطفی** مانند برگزاری جشن عاطفه‌ها، بازدید از خانهٔ سالمندان و عیادت از بیماران.
- **حمایت خدماتی** مانند ارائهٔ خدمات به سالمندان بی‌بضاعت، زنان بی‌سرپرست و کودکان خیابانی.
- **حمایت مالی** مانند کمک به زلزله‌زدگان، سیل‌زدگان، جنگ‌زدگان و افراد آسیب‌دیده.
- **حمایت اطلاعاتی** مانند استفاده از اطلاعات والدین در انتخاب شغل مناسب.
- **حمایت مشورتی** مانند استفاده از تجربیات فردی موفق، در خصوص شکست‌ها و موفقیت‌هایش.
- **حمایت مصاحبتی** مانند گفت‌وگو با یک دوست در مورد مشکلات خود و احساس آرامش پس از آن.

فعالیت کلاسی ۲



شیما مدرک طراحی و دوخت لباس دارد. او لباس‌های ورزشی و لباس‌های مهدکودک را طراحی می‌کند و می‌دوزد. شیما در یک میهمانی، از حضور یک تولیدکنندهٔ پوشاک به سبک ایرانی باخبر می‌شود. این موضوع را با توجه به شاخص ارتباط و شبکه‌ها چگونه تحلیل می‌کنید؟ شیما از کدام‌یک از انواع حمایت‌های اجتماعی در این ماجرا می‌تواند بهره‌مند گردد؟ اگر شما به جای او بودید چگونه از این فرصت بهره می‌بردید؟

فعالیت کلاسی ۳



برای هر یک از انواع حمایت‌های اجتماعی مثال‌هایی در جدول زیر بنویسید.

حمایت‌های اجتماعی	مصداق	اهمیت
۱ـ حمایت مشورتی	کمک گرفتن از تجربیات فرد موفق	انتخاب بهتر و جلوگیری از هدررفتن زمان و سرمایه‌های گوناگون
۲ـ حمایت خدماتی		
۳ـ حمایت مالی		
۴ـ حمایت اطلاعاتی		
۵ـ حمایت عاطفی		
۶ـ حمایت مصاحبتی		

تداوم ارتباط

آیا تا به حال در یک گروه به مدت طولانی فعالیت کرده‌اید؟ علت فعالیت کردن شما برای مدت طولانی در گروه چه بوده است؟ این فعالیت چه پیامدی برای شما داشته است؟

«تداوم ارتباط» به معنای پیگیری و ادامه دادن ارتباط در گروه‌ها و عملی است که بهره‌بردن فرد از فرصت‌های موجود را امکان‌پذیر می‌کند. به عبارت دیگر، شاخص ارتباط، فرد را با فرصت‌های جدید روبه‌رو می‌سازد و شاخص تداوم ارتباط، امکان نفع‌بردن او را از این فرصت‌ها فراهم می‌کند. بنابراین، تداوم ارتباط یعنی در شبکهٔ ارتباطی موجود، هم بتوان تعداد دفعات ارتباط را افزایش داد و هم رابطهٔ موجود را حفظ کرد.



فعالیت کلاسی ۴



فاطمـه، در نویسـندگی مهـارت بالایـی دارد. او بـه پیشـنهاد هنرآمـوز خود یکـی از مقالاتـش را برای مجلـه‌ای می‌فرسـتد امـا جوابـی دریافـت نمی‌کنـد. او بـه صـورت حضـوری در دفتر مجله با سـردبیر صحبـت می‌کنـد و نمونـۀ مقـالات خـود را ارائـه می‌دهد. سـردبیر از مقـالات او بسـیار تعریف می‌کند و مـژدۀ چـاپ یکـی از آنهـا را در شـمارۀ بعـدی مجلـه بـه وی می‌دهد. اما مقالـه در شـمارۀ بعدی هم چـاپ نمی‌شـود. فاطمـه دلسـرد و ناامید اسـت. با تحلیل این موضـوع، فاطمه را بـرای برخورد صحیح، راهنمایی کنید.

فعالیت کلاسی ۵



سـپهر در تیـم والیبـال هنرسـتان از بهترین بازیکنان اسـت. او بـا مربی ورزش خـود رابطه‌ای صمیمی دارد و از این طریق در باشـگاهی خارج از هنرسـتان نیز عضو تیم والیبال می‌شـود. او از طریق مربی و دوسـتان هم باشـگاهی خود از تصمیم فدراسـیون والیبـال برای عضوگیری در تیـم ملی جوانان مطلع می‌گـردد. ایـن موضـوع را چگونـه تحلیـل می‌کنیـد؟ اگـر شـما به جـای سـپهر بودیـد، چگونه عمل می‌کردیـد؟ او را راهنمایـی کنید.

اهداف و ارزش‌های مشترک

آیـا تـا بـه حـال به اهـداف و ارزش‌های مشـترک خـود با دیگـران فکر کرده‌ایـد؟ به نظر شـما آیا داشـتن هدف مشـترک بـا دیگـران، می‌توانـد زمینۀ همکاری بـا آنان را فراهم سـازد؟

زمانی‌کـه بـه صـورت جمعـی هـدف خاصـی را دنبـال کنید و ارزش‌های یکسـانی داشـته باشـید و بـرای تحقق هـدف خـود تـلاش و کوشـش کنیـد، بـدون شـک بـه موفقیـت دسـت خواهیـد یافـت. چـرا کـه بـا احتـرام به ارزش‌هـای مشـترک و رعایـت آنهـا، در پـی رسـیدن بـه هدفـی مشـترک هسـتید. بـا ایـن توضیـح می‌تـوان این‌گونـه بیـان نمـود کـه شـاخص اهـداف و ارزش‌هـای مشـترک، گرچـه مزایای فـردی نیز بـه دنبـال دارد اما ذهـن مـا را بـه نوعـی بـه سـمت کار و فعالیـت گروهـی سـوق می‌دهـد.

فعالیت کلاسی ۶



در گروه‌های کلاسی:

۱ـ اعضای یک دسته به صورت انفرادی و اعضای دستۀ دیگر در گروه‌های چند نفره قرار گیرید.

۲ـ هر دو دسته در مورد راه‌های بهبود آلودگی هوا فهرستی از اقدامات را تهیه کنید.

۳ـ همه (هر فرد و هر گروه) ده دقیقه فرصت دارید.

۴ـ در پایان، راه‌کارها و نتیجۀ نهایی را در کلاس ارائه دهید.

کارِ فـردی و گروهـی را از نظـر خلاّقیـت، ابتـکار و کسـب نتیجـۀ بهتـر و سـریع‌تر بـا در نظـر گرفتن شـاخص هـدف مشـترک، تحلیـل کنید.

فعالیت کلاسی ۷



برای تقویت و اصلاح رابطهٔ خود در هر یک از عرصه‌های مختلف رفتاری، آداب مربوط به هر یک از فعالیت‌ها یا مشاغل زیر را تکمیل کنید.

۱ــ شکر و سپاس الهی:

ـ از نعمت‌های الهی در راه درست استفاده کنیم.

ـ

ـ

ـ

۲ــ کسب و کار و تجارت (با توجه به رشتهٔ تحصیلی خود):

ـ گران‌فروشی و کم‌فروشی نکنیم.

ـ

ـ

ـ

۳ــ تربیت کودک:

ـ اشیای تیز و برّنده را از دسترس کودک دور نگه داریم.

ـ

ـ

۴ــ یک رشتهٔ ورزشی (با توجه به علایق خود):

ـ به رقیب خود احترام بگذاریم.

ـ

ـ

ـ

۵ــ حسابداری و حسابرسی:

ـ امانت‌دار باشیم.

ـ

ـ

ـ

۶ــ سیر و سفرهای دریایی و کشتیرانی:

ـ سفر خود را با نام و یاد خدا آغاز کنیم.

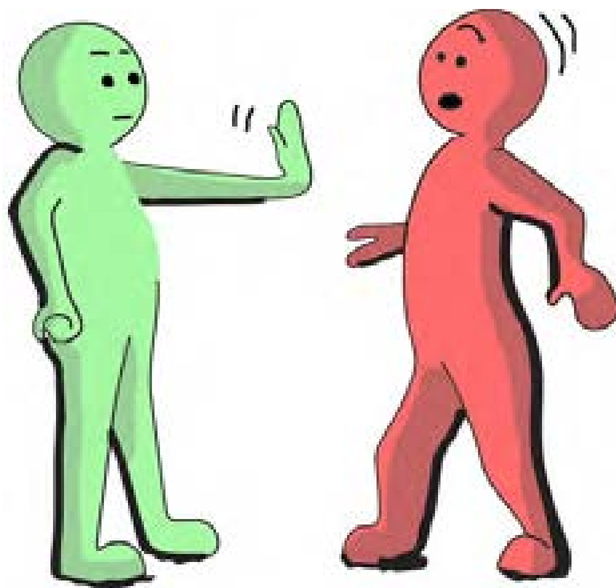
ـ

ـ

ـ

درس ۱۹
مهارت‌های ابراز وجود

به نظر شما چرا بعضی از افراد از حق خود دفاع نمی‌کنند یا خواسته‌ها و نیازهای خود را به راحتی بیان نمی‌کنند؟ انسان‌ها در مسیر زندگی خود با پیشنهادهایی روبه‌رو می‌شوند که باید تصمیم بگیرند آنها را پذیرفته و «بله» بگویند یا رد نموده و«نه» بگویند. همچنین باید بتوانند درخواست‌های خود را مطرح کنند و بدانند به چه صورت باید آنها را مطرح کنند. مهارت ابراز وجود یعنی «توانایی بیان افکار و احساسات خود به صورت روشن و قاطع و با رعایت حقوق دیگران». مهارت‌های ابراز وجود شامل مهارت «نه» گفتن، «بله» گفتن و «درخواست کردن منطقی» است.



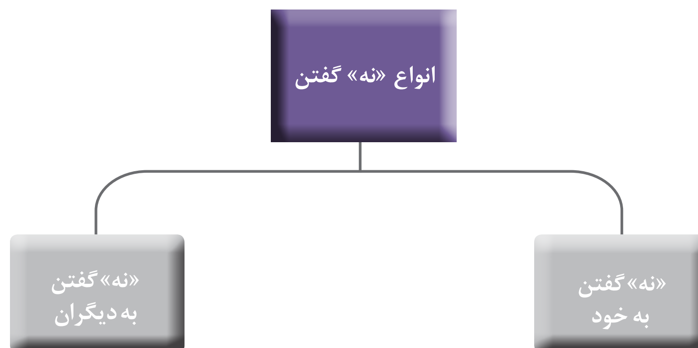
۱ــ۱۹ــ مهارت «نه» گفتن

آیا شما از جمله افرادی هستید که نمی‌توانند به درخواست غیرمنطقی دیگران «نه» بگویند؟ در برابر خواسته‌های چه کسی نمی‌توانید «نه» بگویید؟ آیا او فرد محترمی است و با او رودربایستی دارید یا فردی است که با او رابطهٔ صمیمی دارید و نمی‌خواهید ناراحت شود؟ «نه» گفتن، مهارتی است برای ردّ خواستهٔ غیرمعقولی که از عهدهٔ شما بر نمی‌آید یا تمایلی به اجرای آن ندارید. توانایی«نه» گفتن، یک مهارت است که باید آن را آموخت و درست و به‌جا به‌کار برد. اگر نتوانید در مقابل خواسته‌های نابجای دیگران«نه» بگویید، این ضعف و کم‌رویی می‌تواند زمینه‌ساز بسیاری از مشکلات و سختی‌ها در زندگی شما باشد.

«نه» گفتن را می‌توان به دو نوع اصلی تقسیم کرد (نمودار ۱ــ۱۹).

«نه» گفتن به خود: هر فرد در زندگی خود اهدافی دارد و برای رسیدن به آنها تصمیم‌هایی می‌گیرد و برنامه‌ریزی‌هایی می‌کند. گاهی مواقع خواسته‌ها و تمنّاهایی از درون فرد، مانع رسیدن او به اهدافش می‌شود که فرد باید بتواند قاطعانه به آنها «نه» بگوید.[1]

۱ــ در کتب اخلاقی، به این موانع درونی، وسوسه‌های شیطانی نفس اَمّاره گفته می‌شود.



نمودار ۱ــ۱۹: انواع «نه» گفتن

فعالیت کلاسی ۱



چهار مورد از موانع درونی (یا وسوسه‌های شیطانی نفس امّاره) را که احتمال دارد در رشتهٔ حرفه‌ای خود با آنها مواجه شوید جداگانه بنویسید سپس به کمک هنرآموز خود آنها را دسته‌بندی کرده و در کلاس نصب کنید.

«نه» گفتن به دیگران: زمانی‌که پیشنهادها یا درخواست‌های غیرمنطقی دیگران با اهداف و برنامه‌های معقول و منطقی شما در تضاد است، یا برای شما و برنامه‌هایتان مشکل جدّی ایجاد می‌کند، قاطعانه به آنها «نه» بگویید. پیشنهادهایی از قبیل استعمال دخانیات و مواد مخدر یا قرص‌های آرام‌بخش برای کاهش اضطراب از سوی یک دوست، رشوه‌دادن ارباب رجوع به یک کارمند اداری، پول‌دار شدن سریع از راه دزدی یا قاچاق مواد مخدر و غیر اینها قطعاً سزاوار «نه» گفتن قاطعانه‌اند.

فعالیت کلاسی ۲



سامان یکی از هنرجویان هنرستان، مدتی است که با حسین دوست شده است و در خلال این آشنایی، از طلاق والدین او نیز آگاه شده است. حسین، سامان را یک دوست دلسوز می‌داند که قصد دارد به او کمک کند. از طرفی دیگر به‌شدت احساس تنهایی می‌کند. سامان از حسین دعوت می‌کند تا به گروهی از دوستان او بپیوندد تا در کنار آنها مشکلات خود را فراموش کند و به شادی و احساس خوشایندی برسد. حسین در همان اولین برخورد با گروه دوستان سامان، با پیشنهاد مصرف سیگار و مواد مخدر روبه‌رو می‌شود و هنگامی‌که از مصرف امتناع می‌کند مورد تمسخر آنها قرار می‌گیرد. شما این رابطهٔ دوستانه

را چطور ارزیابی می‌کنید؟ آیا عضویت در این گروه، تضمین‌کنندهٔ شادی و آیندهٔ مطلوب او خواهد بود؟ معایب این دوستی را در زندگی آیندهٔ حسین (شخصیت، کار و ازدواج) تحلیل کرده و او را برای رسیدن به احساسِ «ارزشمندی» و رهایی از غم و تنهایی راهنمایی کنید.

۲ـ۱۹ـ راه‌های «نه» گفتن

بعضی اوقات افراد نمی‌توانند به طور مستقیم به درخواست‌های غلط و غیرمعقول دیگران «نه» بگویند و گاهی احتمال می‌دهند «نه» آنها موجب نارضایتی دیگران می‌شود، بنابراین به شیوه‌های غیرمستقیم «نه» بگویید.



نمودار ۲ـ۱۹: راه‌های «نه» گفتن

۳ـ۱۹ـ چه مواقعی باید «نه» گفت؟

موقعیت‌هایی در زندگی افراد به‌وجود می‌آید که با «نه» گفتن به آنها، مسیر زندگی فرد تغییر می‌کند. هرگاه از سوی دیگران درخواستی مطرح شود فردِ عاقل و هوشیار باید بتواند به آن پاسخ مثبت یا منفی دهد. قبل از پاسخ دادن، موارد زیر را رعایت کنید:

۱ـ به درخواست مطرح شده فکر کنید.

۲ـ سریع پاسخ ندهید.

۳ـ به مواردی باید «نه» گفت که:
- با ارزش‌های شما در تضاد است.
- فراتر از توان شماست.
- نتیجه‌ای برای شما در پی ندارد.
- احساس خوبی به شما نمی‌دهد.
- اگر در جمع دیگران بیان شود احساس بدی به شما دست می‌دهد.
- موقعیت شما را به خطر می‌اندازد.
- کارهای ضروری و واجب شما را به تعویق می‌اندازد.
- برای شما و دیگران آثار بدی به همراه دارد.
- اعتماد دیگران را نسبت به شما کم می‌کند.

۴ـ خجالت نکشید و رودربایستی نکنید.

۵ـ از دیگران مشورت بگیرید.

۶ـ مسیر را درست انتخاب کنید و به خدا توکل کنید.

نمودار ۳ـ۱۹: مواقع «نه» گفتن

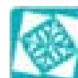
فعالیت کلاسی ۳



جدول زیر را تکمیل کنید:

چه مواقعی به درخواست غیرمنطقی دیگران «نه» نگفته‌اید؟	علت یا دلیل	روش‌های غلبه بر «نه» نگفتن
۱ـ در ماه قبل، دوستم از من درخواست کرد که همراه او به خرید بروم در حالی که من امتحان داشتم، ولی رفتم.	اگر همراهش نمی‌رفتم ناراحت می‌شد.	اگر روز دیگر به خرید بروی، حتماً همراهت می‌آیم، امّا الان نمی‌توانم.
۲ـ		
۳ـ		
۴ـ		
۵ـ		

فعالیت
غیر کلاسی ۱



در طول دو هفته به رفتارهای خود توجه کنید و موقعیت‌هایی را که «نه» گفتن از آنها برایتان دشوار است بنویسید. سپس فکر کنید که چگونه می‌توانید در آن موقعیت‌ها «نه» بگویید. نتیجه را در کلاس بیان کنید.

نکته: «خودشناسی» یعنی شناخت گوهر وجود خود، ارزش قائل شدن برای خود و محفوظ داشتن خود در برابر درخواست‌ها، توقعات و انتظارات نابجای دیگران. بنابراین، در برابر خواسته‌های غیرعقلانی دیگران باید مهارت «نه» گفتن قاطعانه را یاد بگیرید و در مقابل آنها استقامت کنید.

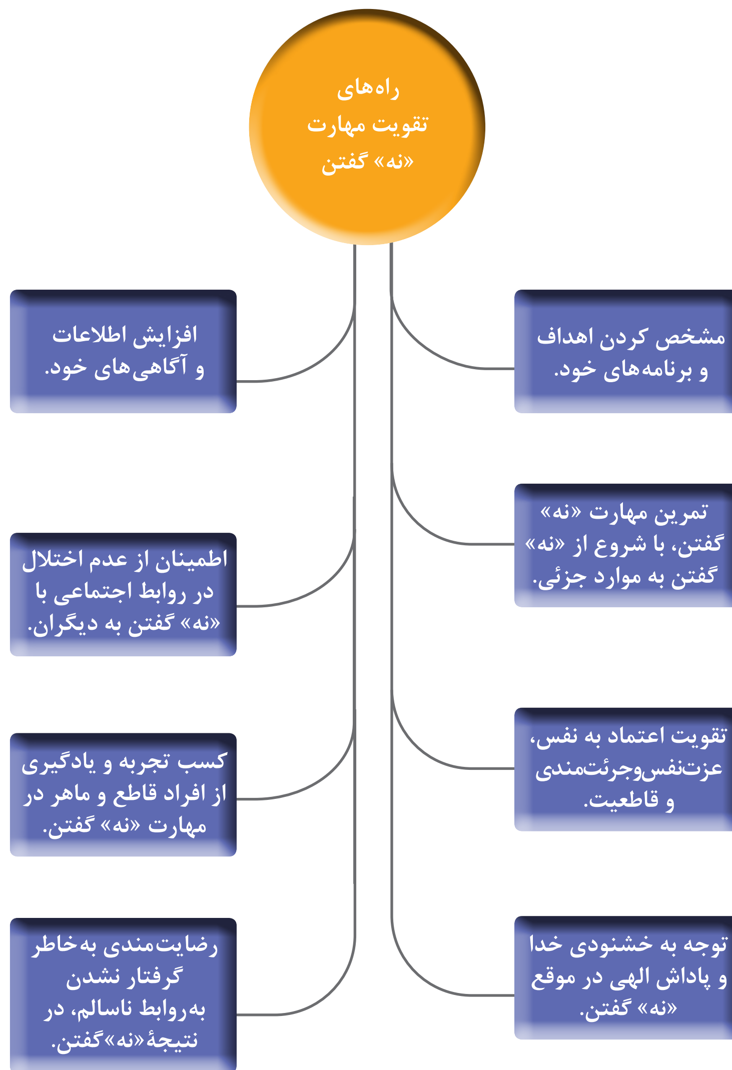
فعالیت
کلاسی ۴



ـ بر روی کاغذ چند درخواست غیرمعقول را که از طرف دوستان، اقوام و ... داشته‌اید و در مقابل آنها نیاز به مهارت «نه» قاطعانه داشته‌اید بنویسید.
ـ از بین درخواست‌های نوشته شده یک مورد را انتخاب کنید.
ـ در گروه‌های کلاسی ایفای نقش کنید.
ـ پاسخ شما در مقابل درخواست طرف مقابل چیست؟ آن را با پاسخی که در آن موقع داده‌اید مقایسه کنید. پاسخ‌ها چه تفاوتی با یکدیگر دارند؟
ـ اگر پاسخ‌ها متفاوت‌اند؛ چرا در آن زمان «نه» قاطعانه گفته نشده است؟
ـ به نظر شما چه عواملی باعث می‌شوند که در مقابل درخواست دیگران نتوانید «نه» قاطعانه بگویید؟
ـ زمانی که شما «نه» قاطعانه نمی‌گویید ممکن است چه پیامد ناخوشایندی به همراه داشته باشد؟ آیا تا به حال به آن فکر کرده‌اید؟

۴ـ۱۹ـ تقویت مهارت «نه» گفتن

«نه» گفتن، مهارتی است که می‌توان آن را آموخت و تقویت کرد. نمودار ۴ـ۱۹، مواردی را نشان می‌دهد که عمل به آنها می‌تواند این مهارت را در شما تقویت کند.



نمودار ۴ـ۱۹: راه‌های تقویت مهارت «نه» گفتن

نکته: صراحت، جرئت داشتن، قاطعیت، توانایی ابراز وجود، احقاق حقوق خویشتن و مواردی از این قبیل قطعاً به معنای تجاوز به حقوق دیگران و بی‌حرمتی به آنها نیست پس با این کار اعتماد به نفس را در خود تقویت کنید و موجب برانگیختن حس احترام دوستان و آشنایان نسبت به خودتان شوید.

۵ـ۱۹ـ «بله» گفتن قاطعانه

چه مواقعی شما به خواسته‌ها و نظرات دیگران «بله» گفته‌اید؟ «بله» گفتن شما چه پیامدی برای شما به همراه داشته است؟ چه مواقعی باید «بلهٔ» قاطعانه گفت؟

«بله» گفتن، زمانی مطرح می‌شود که با یک فرصت روبه‌رو هستید. در مقابل هر خواسته‌ای نمی‌توان پاسخ منفی داد بلکه باید تمامی جوانب را سنجید و بهترین تصمیم را گرفت. گاهی مواقع «فرصت‌های مطلوبی» در قالب درخواستی از طرف یک دوست یا حتی یک فرد ناشناس، مطرح می‌شود. در این‌گونه موارد، تشخیص این فرصت مطلوب و گفتن «بلهٔ» قاطعانه، منافعی برای فرد به همراه خواهد داشت. در هنگام برخورد با هر خواسته یا پیشنهادی، سؤالات زیر را از خود بپرسید تا بتوانید تصمیم بهتری بگیرید:

- این خواسته از طرف چه کسی است و با چه اهدافی مطرح شده است؟
- جایگاه این فرد در زندگی من کجاست؟
- اولویت‌های من در حال حاضر کدام موارد هستند؟
- آیا وقت انجام آن را دارم؟
- آیا با پذیرش آن، تحت فشار قرار نمی‌گیرم؟
- آیا با پذیرش آن به دردسر نمی‌افتم؟
- آیا با پذیرش آن، ساده‌لوح به نظر نمی‌رسم؟
- اگر آن را بپذیرم، چه منافعی کسب می‌کنم؟
- آیا با پذیرش آن، خطری مرا تهدید نخواهد کرد؟

نکته: در هنگام تصمیم‌گیری، چه به صورت منفی و چه به صورت مثبت، به پیشنهاد یا سخن مطرح‌شده بنگرید (از لحاظ صحت و درستی، مطابقت با عقل و شرع و داشتن خیر و مصلحت برای خود و دیگران) نه به گویندهٔ آن که کیست و چه میزان سواد دارد یا در چه موقعیتی است. زیرا چه‌بسا ممکن است از سوی فردی بی‌سواد و گمنام، پیشنهاد یا سخنی حکیمانه و مفید مطرح شود که هرگز به فکر شما یا افراد باسواد و مشهور دیگری خطور نکرده باشد. لذا امام علی(ع) می‌فرمایند:
اُنظُر اِلی «ما» قالَ وَلا تَنظُر اِلی «مَن» قالَ. یعنی: به گفتار نگاه کن (که چیست و چه آثاری دارد؟) نه به گوینده (که کیست و چه میزان سواد دارد).

فعالیت کلاسی ۵



سروش، موفق به طرّاحی یک نرم‌افزار حسابداری شده است. هنرآموز به او خبر می‌دهد که شخصی پذیرفته است که در شرکت خود از او حمایت کند. از طرفی دیگر، فردی ناشناس به سروش پیشنهاد پرداخت مبلغی کلان در ازای ثبت نرم‌افزار حسابداری به نام خود می‌دهد در حالی که خانوادهٔ سروش به این مبلغ واقعاً نیاز دارد. اگر شما به جای سروش بودید چه جوابی می‌دادید؟ با ذکر دلیل او را راهنمایی کنید.

فعالیت
کلاسی ۶



سمانه در کلاس ورزشی بهترین نتیجه را کسب نموده است. مربی به او پیشنهاد می‌دهد تا در فصل تابستان، روزهای زوج به عنوان کمک مربی با دریافت حقوق، در کانون ورزشی شروع به کار کند. سمانه قصد داشت در این روزها به کلاس طراحی که بسیار به آن علاقه‌مند بود، برود. بهترین جواب او به این پیشنهاد چه می‌تواند باشد؟ اگر شما به جای او بودید چه تصمیمی می‌گرفتید؟ با ذکر دلایل خود، او را برای تصمیم بهتر راهنمایی کنید.

۶ــ۱۹ــ «بله» و «نه» گفتن به درخواست‌های دوستان

روابط دوستانه انواع مختلفی دارد و هر یک از آنها از نظر عمق، مدت زمان و احساس کاملاً با دیگری متفاوت است. ثمرۀ تمام روابط دوستانه شبیه به یکدیگر نیست، زیرا تمام افراد شبیه به یکدیگر نیستند. یک رابطۀ دوستی می‌تواند باعث رشد و بالندگی و یا فساد و سرخوردگی گردد. پس در ارتباط با دوستان خود نیز اولویت‌های خود را در نظر بگیرید و به موارد مخاطره‌آمیز، بدون ترس و شرمندگی، قاطعانه «نه» بگویید و هرگز اجازه ندهید افرادی که به ظاهر خود را دوست شما نشان می‌دهند، از تواضع شما سوءاستفاده کنند. کم‌رویی، یک معلولیت اجتماعی و مانع رشد مطلوب شخصیت فرد و امری نامطلوب است، چون مانعی جدی برای رشد قابلیت‌ها و خلاقیت‌های فردی است.

فعالیت
کلاسی ۷



رؤیا، هنرآموزی کم‌روست که از سوی سایر هم‌کلاسی‌ها هرگز به رسمیت شناخته نمی‌شود و گویی وجود خارجی ندارد. او همیشه از این موضوع ناراحت است و سعی می‌کند به این امید که مورد تأیید و پذیرش دیگران قرار گیرد به همۀ درخواست‌های آنها جواب مثبت دهد. این رفتار او را چگونه تحلیل می‌کنید؟ رؤیا را برای «نه» گفتن و «بله» گفتن به‌موقع راهنمایی کنید تا از سوی دیگران مورد سوءاستفاده قرار نگیرد.

۷ــ۱۹ــ درخواست کردن منطقی

آیا شما می‌توانید درخواست خود را به راحتی مطرح کنید؟ آیا درخواست خود را بدون در نظر گرفتن شرایط دیگران مطرح می‌کنید؟ آیا انتظارات شما از دیگران انتظارات درستی است؟ درخواست‌های خود را چگونه به دیگران منتقل می‌کنید؟ آیا می‌توانید درخواست خود را قاطعانه و مؤدبانه با دیگران مطرح کنید؟ افراد برای تأمین نیازهای گوناگون خود، با دیگران ارتباط برقرار می‌کنند و درخواست‌های خود را به آنها پیشنهاد می‌دهند. بیان خواسته‌ها، نیازها و تمایلات خود به دیگران امری بسیار طبیعی و حق هر انسان است. پس همواره باید به چگونگی بیان خواسته‌های خود و شرایط دیگران توجه کافی داشت.

۸ــ۱۹ــ چگونگی درخواست کردن منطقی از دیگران

طرحِ هر «خواسته‌ای» برای دریافت پاسخ مناسب و به‌موقع است. اگر می‌خواهید پاسخ درخواست‌های خودِ را به‌موقع و کامل دریافت کنید اصولی را رعایت کنید که در زیر به مواردی از آنها اشاره می‌شود:

۱ــ ابتدا به درخواست خود و توانایی‌های فردی که می‌خواهید از او درخواست کنید، بیندیشید و موارد زیر را از خود بپرسید:

ــ آیا او می‌تواند درخواست شما را اجابت کند؟

ــ آیا توان و موقعیت مناسبی دارد؟

ــ آیا می‌تواند خواستهٔ شما را برآورده کند یا شما را راهنمایی کند؟

ــ آیا درخواست شما عملی است؟

ــ آیا این زمان برای طرح درخواست شما زمان مناسبی است؟

۲ــ شرایط، احساسات و وضعیت درونی یا بیرونی خود را برای طرف مقابل بیان کنید. مثلاً به طرف مقابل خود بگویید که من در حال تنظیم کردن شعر برای کودکان هستم، من باید در محیطی ساکت و آرام کار کنم، ممکن است مرا در اتاق تنها بگذارید؟

۳ــ درخواست خود را محترمانه، شفّاف و صادقانه بیان کنید.

۴ــ درخواست شما همراه با تملّق و چاپلوسی نباشد.

۵ــ نحوهٔ درخواست کردنتان عزّتمندانه و دور از هرگونه خواری و ذلّت باشد.

فعالیت کلاسی ۸



درخواست‌های زیر را بهتر بیان کنید:

ــ هادی به منصور می‌گوید: می‌خواهم با مربی تیم به‌طور خصوصی صحبت کنم، از ما فاصله بگیر.

ــ سرپرست به راننده کامیون می‌گوید: برو کالا را در انبار خالی کن.

فعالیت کلاسی ۹



با توجه به موقعیت‌های زیر بگویید آیا درخواست‌های مطرح شده بجا و عملی است یا خیر؟ به صورت گروهی بحث و گفت‌وگو کنید.

۱ــ خانم رضوی به دلیل طولانی شدن ساعت کار خود، از مربی مهدکودک می‌خواهد که چند ساعتی پس از تعطیلی مهدکودک نیز دخترش را نگه دارد.

۲ــ خانم فاطمی در آخر ماه و در حالی که همسرش خسته از کار برگشته است، از او برای خرید طلا و لباس، پول درخواست می‌کند.

۳ــ مدیر شرکت از حسابدار می‌خواهد که در هر شرایطی امروز باید در شرکت، اضافه‌کاری انجام دهد، در حالی که حسابدار، خود مشکل دارد و نمی‌تواند بماند.

۴ــ هنرجویی در جلسهٔ امتحان از هنرآموز خود می‌خواهد پاسخ سؤال امتحان را برای او توضیح دهد.

فعالیت
غیرکلاسی ۲



در طول یک هفته به رفتارهای خود توجه کنید و ببینید در چه موقعیت‌هایی درخواست‌های خود را مطرح کرده‌اید؟ سپس جدول زیر را تکمیل کنید.

موقعیت مطرح کردن درخواست	نوع درخواست	واکنش دیگران	نتیجهٔ درخواست	علت واکنش (مثبت یا منفی)
۱ـ				
۲ـ				
۳ـ				
۴ـ				

درس ۲۰
مهارت‌های گفت‌وگو و سخنرانی

۱ـ۲۰ـ گفت‌وگوی اثربخش

به نظر شما گفت‌وگو کردن تا چه اندازه می‌تواند شما را به اهدافتان نزدیک کند؟ گفت‌وگو، بخش مهمی از ارتباط است. گفت‌وگو علم نیست، تابع نظمی خاص و روش‌هایی سخت و دقیق نیست، اما روش‌ها و اصول عاقلانه و متنوع بسیاری دارد. پس می‌توان گفت‌وگو و سخن گفتن را یک هنر دانست. گفت‌وگویی که بیشترین تأثیر را بر مخاطب و شنونده داشته باشد، «گفت‌وگویی اثربخش» نامیده می‌شود. با آموختن مهارت‌هایی می‌توان به گفت‌وگویی اثربخش دست یافت. گفت‌وگو، ارتباطی دوجانبه است. اگرچه مهارت‌ها و روش‌ها و اصول گفت‌وگو در سخنرانی‌های جمعی نیز کاربرد دارند، اما گفت‌وگو، مؤکّداً برای موقعیت‌هایی به‌کار می‌رود که متقابل و رودررو باشد.

در هر موقعیتی از گفت‌وگو، پنج مورد زیر را رعایت کنید:

۱ـ خوداظهاری (بیان احساسات، اهداف و خواسته‌های خود مطابق با نوع و عمق رابطهٔ با مخاطب)؛

۲ـ صراحت (صحیح و گویا سخن گفتن)؛

۳ـ تعریف و تمجید از ویژگی‌های مثبت مخاطب، بدون اغراق؛

۴ـ خوب گوش دادن؛

۵ـ صدق و راستی در گفتار و رعایت ادب و احترام نسبت به طرف مقابل.

«قُولُوا لِلنّاسِ حُسناً»
با مردم به زبان خوش سخن بگویید.

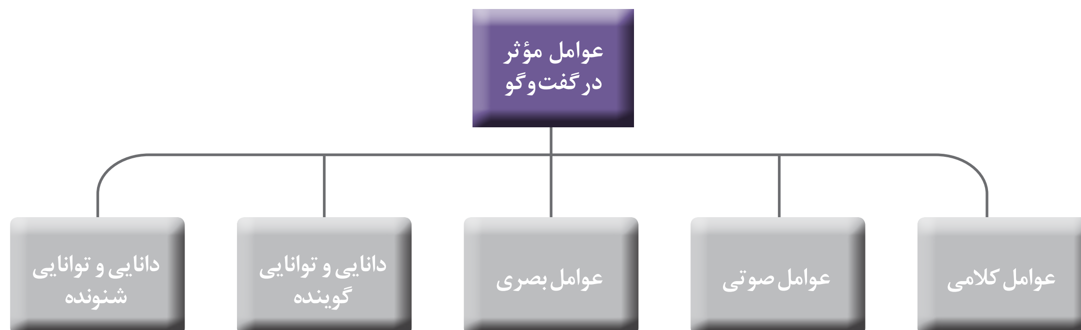
سورهٔ بقره، آیهٔ ۸۳

۲ـ۲۰ـ عوامل مؤثّر در گفت‌وگو

در گفت‌وگوی مفید، پنج عامل اساسی، اثرگذار است که در نمودار ۱ـ۲۰ به آنها اشاره شده است:

- **عامل کلامی** (پیام و کلمات به زبان آمده)؛
- **عامل صوتی** (آهنگ و طنین صدای گوینده)؛
- **عامل بصری** (زیبایی ظاهر و آراستگی گوینده)؛
- **دانایی و توانایی گوینده** (تسلط علمی و توانایی گوینده در انتقال پیام)؛
- **دانایی و توانایی شنونده** (تسلط علمی و توانایی شنونده در دریافت پیام).

برای گفت‌وگوی اثربخش، این عوامل باید با یکدیگر هماهنگ باشند تا بتوان پیام را منتقل کرد. هم‌زمان با این عوامل، باور و اعتماد و اطمینان گوینده نسبت به گفته‌هایش، در ایجاد گفت‌وگویی اثربخش تأثیرگذار است.



نمودار ۱ـ۲۰: عوامل مؤثر در گفت‌وگو

فعالیت کلاسی ۱



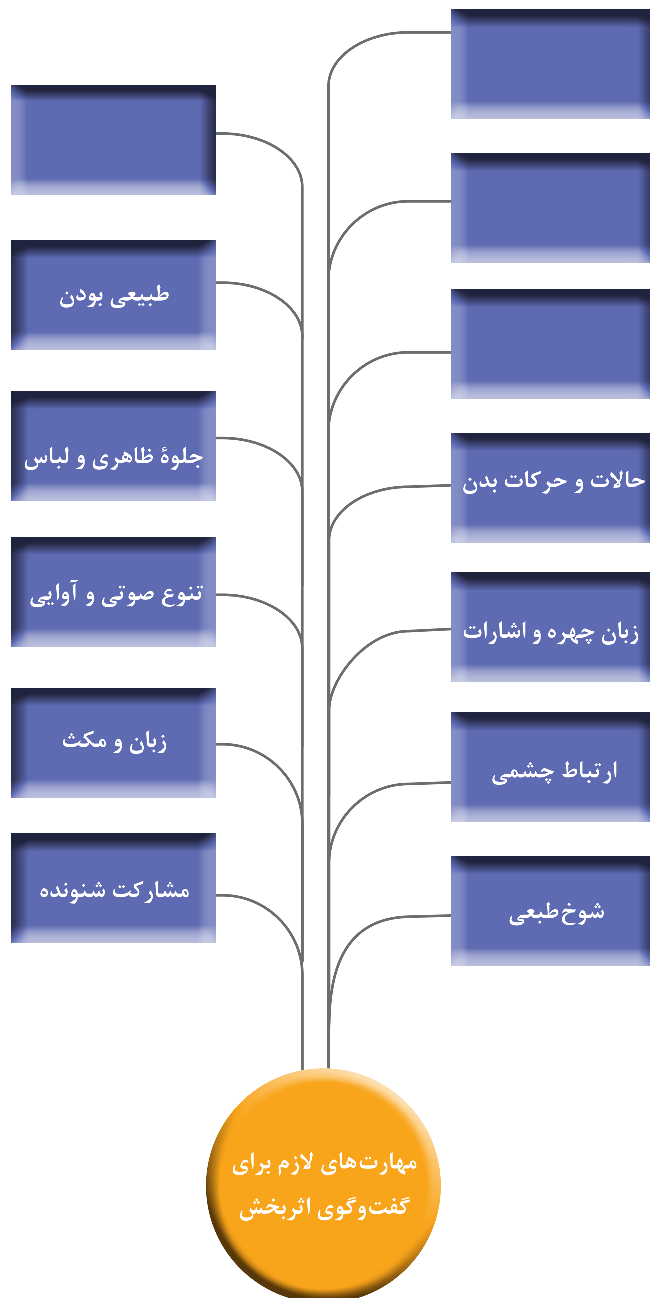
در جدول زیر مشخص کنید هر یک از موارد بصری، کلامی و صوتی بیان‌شده، به کدام‌یک از سه موقعیت تعریف‌شده تعلق دارد؟

حالات بصری/کلامی/صوتی	استراحت در جمع خانواده	محیط کار	بازی و تفریح
کت و شلوار			
لباس راحتی و دمپایی			
کلمات صمیمانه			
قهقهه			
کفش ورزشی			
کلمات رسمی و محترمانه			
شوخی کردن			
صدای بلند			
لبخند ملایم			
آهنگ صدای متعادل			
کفش چرم			

تذکر: محیط کار می‌تواند کارگاه، مزرعه، بیمارستان، مدرسه، بانک و... باشد و بدیهی است که حالات بصری، کلامی و صوتی افراد نیز به همان نسبت متغیّر و متفاوت باشد، مثلاً کفش و لباس کارکنان بیمارستان با کفش و لباس کارکنان یک کارگاه صنعتی بسیار متفاوت است.

۳ــ۲۰ــ مهارت‌های لازم برای گفت‌وگوی اثربخش

بـرای داشـتن گفت‌وگویـی اثربخـش، توانایی در برخی مهارت‌ها لازم اسـت(نمودار ۲ــ۲۰). شـما هم مهارت‌های دیگـری را کـه در اثربخشـی گفت‌وگو مؤثـر می‌دانید به نمـودار اضافه کنید.



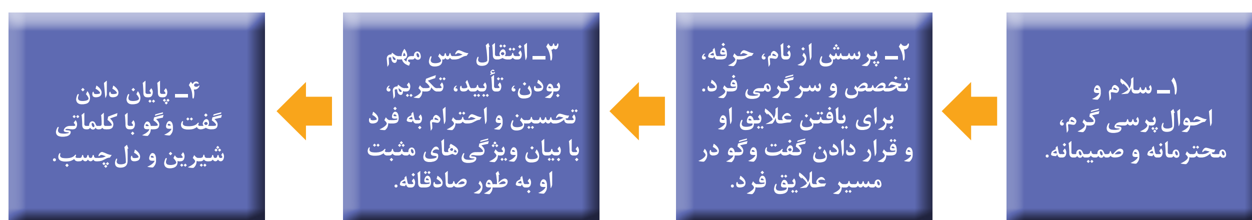
نمودار ۲ــ۲۰ : مهارت‌های لازم برای گفت‌وگوی اثربخش

فعالیت کلاسی ۲



در گروه‌های کلاسی برای یک دقیقه گفت‌وگوی خود را همراه با ارتباط چشمی ادامه دهید. بعد از آن، پانزده ثانیه بدون نگاه به چهره گوینده گفت‌وگو کنید. پس از آن به نقطه‌ای دیگر نگاه کنید و گفت‌وگوی خود را ادامه دهید. بعد از پایان گفت‌وگو، در مورد تأثیر ارتباط چشمی بر گفت‌وگو و احساس گوینده بحث کنید و اهمیت آن را مورد بررسی و تحلیل قرار دهید.

برای گفت‌وگوی اثربخش مراحلی وجود دارد که در نمودار ۳ـ۲۰ به آنها اشاره شده است.



نمودار ۳ـ۲۰: مراحل گفت‌وگوی اثربخش

فعالیت کلاسی ۳



به نمونهٔ شروع‌ها و پایان‌های زیر در گفت‌وگو چند مورد بیفزایید.

ـ سلام، امروز هوا چقدر عالی است!

ـ چه کفش‌های زیبایی پوشیده‌اید!

ـ از مصاحبت با شما خوشحال شدم.

ـ متأسفانه باید از حضورتان مرخص شوم.

....

....

....

فعالیت کلاسی ۴



مریم در یکی از ساختمان‌های میراث فرهنگی با یک گردشگر خارجی روبه‌رو می‌شود و با اشتیاق جلو می‌رود تا با او صحبت کند. او بعد از سلام و احوال‌پرسی، برای ادامهٔ گفت‌وگو به طرح سؤالاتی نیاز دارد که بیانگر جایگاه و منزلت اجتماعی وی باشد. او را در این مورد کمک کنید؟

فعالیت
کلاسی ۵

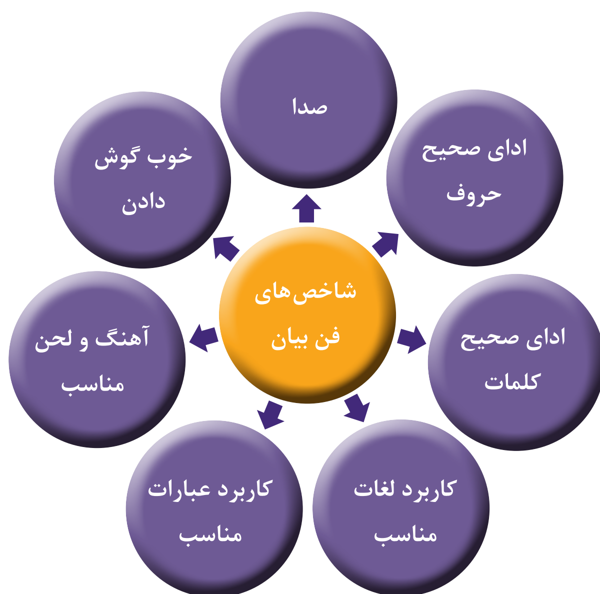


شایان در فدراسیون شنا با یک قهرمان شنای خارجی روبه‌رو می‌گردد. پیشنهاد شما به آن شناگر به جهت انتقال «حس مهم بودن» چیست؟

۴ـ۲۰ـ الزامات گفت‌وگو

الف) فنّ بیان

فنّ بیان، شامل اصولی به شرح زیر است: پرورش صدا، پرورش بیان (به معنای آگاهی از زبان و آنچه به زبان می‌آوریم)، آگاهی از اندام‌های تنفسی و گفتاری (مانند تارهای صوتی و حنجره)، آگاهی از عوامل روان‌شناختی مؤثر در بیان (مانند شخصیت) و آگاهی از عوامل اجتماعی مؤثر در بیان (مانند آموزش و پرورش و پایگاه اجتماعی). به کمک فنّ بیان می‌توانید افکار خود را آزادانه، با اعتماد، صریح، طبیعی و در خور فهم دیگران بیان کنید.



نمودار ۴ـ۲۰: شاخص‌های فن بیان

شاخص‌های مطرح در فن بیان

واژهٔ فن را می‌توان معادل تخصص دانست و بر این مبنا «فن بیان»، تخصص در بیان و گویندگی است. فن بیان یعنی اینکه بتوانید از تمام اجزای ارتباطی خود بهترین پیام را به مخاطبان ارسال کنید و دقیقاً آنچه را مورد نیازتان می‌باشد، دریافت کنید. برای به‌دست آوردن این تخصص، شاخص‌هایی مد نظر است که در نمودار ۴ـ۲۰ به آنها اشاره شده است.

فعالیت
کلاسی ۶



در گروه‌های کلاسی موارد زیر را انجام دهید.

ـ هر گروه یکی از موضوعات زیر را انتخاب کند.

مجری برنامهٔ کودک	گویندهٔ آگهی بازرگانی	مجری مسابقات تلویزیونی

ـ هر کدام از اعضای گروه پنج دقیقه فرصت دارد تا در نقش مورد انتخاب گروه، از فنّ بیان مناسب استفاده کند.

ـ افراد منتخب گروه، برای کل کلاس ایفای نقش کنند و در پایان با رأی اکثریت، بهترین گوینده را انتخاب و دلایل آن را بیان کنید.

نکتــه: عواملـی وجـود دارد کـه شـما در شـکل‌گیری آنهـا دخالتـی نداشـته‌اید ولـی می‌توانند بر فـن بیان شـما اثرگـذار باشـند از جملـه: تربیـت گفتاری خانـواده، محیـط زندگی، ژنتیک بـدن و اندام‌هـای گفتاری، شـخصیت و سـرعت تفکر.

فعالیت کلاسی ۷



در موارد زیر کدام‌یک از پنج عامل گفته شده، بر فن بیان افراد تأثیرگذار است؟

۱ـ صـدای روسـتایی، بلندتـر و آزادتـر و صـدای شـهری، کوتاه‌تـر و ملاحظه‌کارتر اسـت. ....

۲ـ صدای سیاه‌پوستان، بم و صدای زردپوستان، زیر است. ....

۳ـ فرد درون‌گرا در بیان سخنان خود ملاحظه‌کارانه‌تر رفتار می‌کند. ....

۴ـ برخـی افـراد، کلمـات و جمـلات را کامـل ادا نمی‌کننـد چـون فکر آنها سـریع‌تر از کلامشـان است. ....

ادای صحیح حروف

لازمـهٔ تلفـظ صحیـح کلمـات، جمـلات و عبـارات، تلفظ صحیح حـروف اسـت. بـرای ادای صحیح حـروف باید به نحـوهٔ بیـان صامت‌هـا و مصوّت‌هـا توجـه کـرد. مثلاً بـرای تلفظ حـرف (ب)، لب‌ها به هـم می‌چسـبند و عبور هوا یـا صـوت بـرای مدتـی متوقف می‌شـود و هنگامـی که لب‌ها بـا یک حرکـت ناگهانی از هـم جدا می‌شـوند، حرف صامـت (ب) بـه واسـطهٔ صوتـی کـه در حنجره تولید می‌شـود شـنیده شـده و به گوش می‌رسـد.

ادای صحیح کلمات

ادا کـردن صحیـح کلمـات یعنـی اینکه هـر کلمه را همـان طور که هسـت بخوانید. مثـلاً وقتی کلمهٔ «شـجاعت» را بیـان می‌کنیـد بایـد لحـن اجـرای آن حماسـی باشـد و وقتـی کلمـهٔ «تـرس» را بیـان می‌کنید لحن اجـرا باید همـراه بـا تـرس و بـه گونـه‌ای باشـد که انـگار یک نفـر در حالت تـرس دارد حـرف می‌زند.

کاربرد لغات و عبارات مناسب

از چسـباندن آخـر کلمـات، جویـدن کلمات، اشـتباه و ناقص ادا کـردن کلمات بپرهیزید. رعایـت تلفظ کامل لغات مهـم اسـت. عبـارات مناسـب، از مجموعهٔ لغاتِ مناسـب تشـکیل می‌شـود. کلمات و عبارات را مناسـب با شـرایط خـود و مخاطبتان بـه‌کار ببرید.

صدا

«صدا» وسیله‌ای است که در هنگام صحبت کردن، دیگران را با آن ترغیب می‌کنید. در صدا باید به لحن بیان، زیر و بم صدا، سرعت، تأکید و فشار، مکث‌ها و وقفه‌ها توجه کرد.

آهنگ و لحن مناسب

لحن یعنی آواز خوش و موزون، نوای کشیدن صدا و اجتماع حالت‌ها و صداهای مختلف. بنابراین هر جمله یا متنی باید متناسب با شرایط موجود و فضای حاکم بر آن به گونه‌ای بیان شود که بیشترین تأثیر را بر مخاطب داشته باشد. باید دانست که به هنگام تلفظ کردن متن، نه تنها هر متن، بلکه هر بند و هر جمله نیز به تنهایی، اعم از طنز یا جدی، لحن خاص خود را می‌طلبد و ممکن است در هر بند، انواع و اقسام لحن‌ها به کار گرفته شود. در کنار این موارد در هر جمله، همان‌گونه که گفته شد هر کلمه نیز می‌تواند آوای خاص خود را داشته باشد.

فعالیت کلاسی ۸



برای برقراری ارتباط مؤثر با دیگران لازم است ضعف‌های خود را برطرف کنید و صحیح صحبت کردن را بیاموزید. هر کدام از موارد زیر جزء کدام‌یک از شاخص‌های فن بیان است؟ کلمات و جملات جایگزین را بنویسید.

موارد	شاخص‌های فن بیان	کلمات و جملات جایگزین
۱ــ به خودت سخت نگیر.	کاربرد جملات مناسب	با خودت مهربان‌تر باش.
۲ــ یادت نرود.		
۳ــ من دیگه زیاد نمی‌خوابم.		
۴ــ شرکت ما، خودروهای مشابه شرکت الف را تولید می‌کند.		
۵ــ من دیگه سیگار نمی‌کشم.		
۶ــ ما خودروهای ارزان تولید می‌کنیم.		

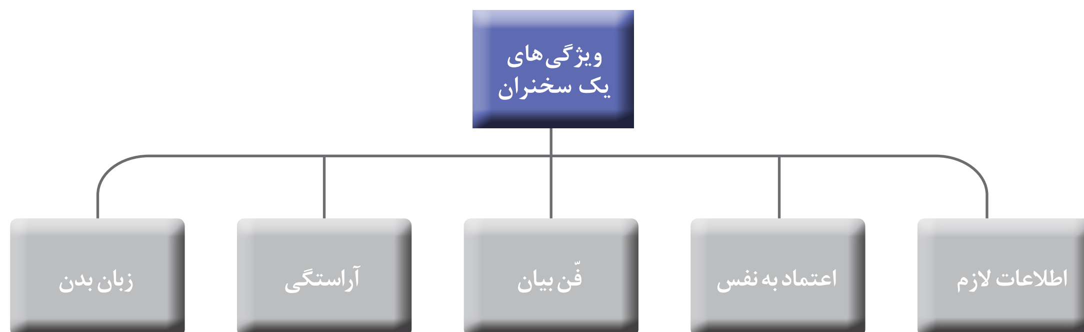
ب) الزامات سخنرانی

به صحبت کردن یک فرد برای گروهی از مردم که مخاطَب یا شنوندهٔ او هستند و با نیّت خاصی مانند آگاهی‌بخشی، تحت تأثیر قرار دادن یا سرگرم نمودن انجام می‌شود، «سخنرانی» می‌گویند. سخنرانی، فن است پس به «دانش» نیاز دارید و هنر است پس به «ذوق» نیاز دارید. بنابراین دانش و ذوق دو ابزار مهم در سخنوری هستند. سخنرانی، فنّ و هنری است که از راه طرح دلایل و برانگیختن عواطف، بر مخاطبان و شنوندگان خود تأثیر می‌گذارد و آنان را به سوی موضوع و هدفی خاص راهنمایی و برای آن زمینه‌سازی می‌کند. سخنرانی، در واقع مرحلهٔ به عمل رساندن فنّ بیان و فرم گسترده‌ای از گفت‌وگو است. گفت‌وگویی رسمی که در آن، رابطهٔ بین سخنران و مخاطبین کمتر است زیرا مخاطبین، بیشتر شنونده هستند. اهداف سخنرانی نیز از اهداف گفت‌وگو مهم‌تر است.

امام علی (ع) می‌فرمایند:
أحسَنُ الکَلامِ مازانَهُ حُسنُ النِّظامِ و فَهِمَهُ الخاصُّ وَ العامُّ
بهترین گفتارَ آن است که بر نظمَ و معیار سخن استوار باشد و خاص و عام آن را بفهمند.
غررالحکم و دررالکلم، حدیث ۴۰۳۳

ویژگی‌های یک سخنران

سخنران خوب چه ویژگی‌هایی باید داشته باشد؟ برای انجام یک سخنرانی موفق و مؤثر باید مواردی را از قبل و در حین سخنرانی رعایت کرد که نمونه‌هایی از آنها را در نمودار ۵ـ۲۰ ملاحظه می‌کنید.



نمودار ۵ـ۲۰: ویژگی‌های یک سخنران

جدول ۶ـ۲۰: برخی ویژگی‌های یک سخنران

اطلاعات لازم	اعتماد به نفس
دربارهٔ موضوعی که قصد دارید در مورد آن صحبت کنید اطلاعات لازم و کافی را کسب نمایید. داشتن اطلاعات می‌تواند تسلط شما را در ایراد سخنرانی افزایش دهد. همچنین اطلاعاتی دربارهٔ مخاطبانی که قصد دارید برای آنها صحبت کنید به‌دست آورید. مطلع شدن از اینکه آنها چه کسانی و با چه ویژگی‌هایی هستند شما را در ایراد یک سخنرانی خوب کمک خواهد کرد.	داشتن اعتماد به نفس در اجرای یک سخنرانی بسیار مؤثر است. یک سخنران برای طرح مطالب خود باید اعتماد به نفس کافی داشته باشد تا بتواند آنها را به نحو احسن به مخاطب انتقال دهد. لذا باید اعتماد به نفس را در خود تقویت کنید.

فعالیت کلاسی ۹



در گروه‌های کلاسی موارد زیر را انجام دهید.

ـ هر یک از اعضا با انتخاب یکی از موضوعات زیر به مدت دو دقیقه برای گروه خود سخنرانی کند.

گزارشگر ورزشی	گویندهٔ اخبار

ـ از میان هر گروه یک نفر با نظر اکثریت انتخاب شود و به مرحلهٔ بعدی راه یابد.

ـ افراد منتخب در جلوی تخته سیاه بایستند و به مدت پنج دقیقه با انتخاب یکی از موضوعات، برای همهٔ کلاس سخنرانی کنند.

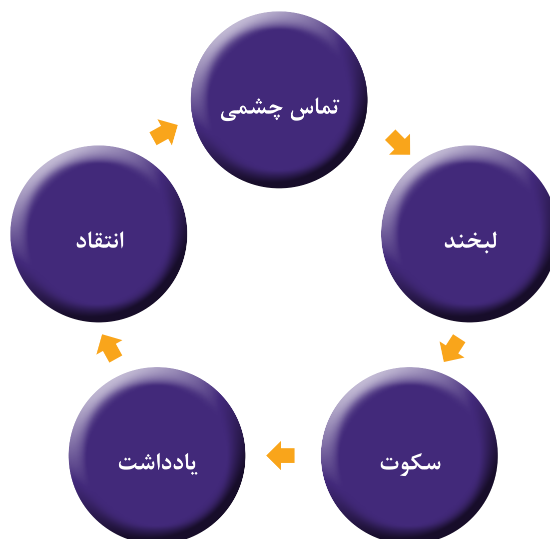
ـ با نظر اکثریت آرا و با توجه به ویژگی‌های یک سخنران خوب، از میان افراد، دو نفر انتخاب شود.

ـ در پایان، هر دو نفر با انتخاب یک موضوع مشترک با نظر اکثریت آرا به مدت سه دقیقه سخنرانی کنند.

ـ در پایان، یک نفر به عنوان برنده انتخاب و دلایل آن نیز بیان شود.

بهبود فنّ بیان و سخنرانی

توانایی شما در صحبت کردن با مخاطبان برای موفقیتتان ضروری است. خوب صحبت کردن می‌تواند احترام و توجه دیگران را به شما در پی داشته باشد و شما را در مسیر رسیدن به هدفتان قرار دهد. برای بهبود فنّ بیان و سخنرانی، باید این عوامل (نمودار ۷ـ۲۰) مدّ نظر قرار گیرند:



نمودار ۷ـ۲۰: عوامل بهبود فنّ بیان و سخنرانی

- **لبخنـد:** خنـده نشـانهٔ شـادمانی و سـرور اسـت. یـک سـخنران هنگامـی که بـا لبخنـدی طبیعـی در جایگاه سـخنرانی قـرار گیـرد موفقیتش بیشـتر خواهـد بود.
- **سـکوت:** اسـتفاده کـردن از سـکوت‌های کوتـاه و بجـا بزرگ‌تریـن هنـر سـخنران اسـت. سـخنران خوب کسـی نیسـت کـه متوالیاً سـخن بگوید بلکه کسـی اسـت که گاهـی عاقلانه و ماهرانه در مواقع حسـاس، لحظه‌ای سـکوت کنـد تـا بـه ایـن طریق بـر جذابیت سـخن خـود بیفزاید و توجـه مخاطـب را به خود و سـخنانش جـذب نماید.
- **یادداشـت:** تمـام نـکات مهـم سـخنرانی بایـد از قبـل بـا دقـت تنظیـم شـوند و بـدون مطالعـهٔ قبلـی نباید سـخنرانی کـرد. عمـل تکـرار و بازنگـری مطالـب بایـد تـا آغاز سـخنرانی ادامـه یابـد و در نهایت مطالـب مهم و نـکات برجسـته را بایـد نـگاه داشـت و بقیـه را حـذف کرد.
- **انتقـاد:** سـخنران بایـد بدانـد کـه مـردم و شـنوندگان دربـارهٔ سـخنرانی او اظهارنظـر و انتقـاد خواهنـد کرد. بنابرایـن وی بایـد بـه انتقادهـا گـوش دهد و واکنـش منفی نشـان ندهد بلکه از آنها برای بهتر شـدن سـخنرانی خـود اسـتفاده نماید.
- **تمـاس چشـمی:** تمـاس چشـمی داشـتن با افـراد، بخشـی از فـنّ گفت‌وشـنود و سـخنرانی اسـت و اهمیت زیـادی دارد. زیـرا بـه شـنوندهٔ شـما کمـک می‌کنـد تـا بـه صحبت‌هـای شـما بهتـر گـوش دهـد و به شـما نیز کمـک می‌کنـد تـا فضـای حاکم بـر سـخنرانی و شـرایط مخاطبـان را بـه خوبـی درک کنید.

فعالیت کلاسی ۱۰



المیرا قرار اسـت در جشـن مدرسـهٔ خود به مناسـبت روز ۱۳ آبان سـخنرانی داشـته باشد. به نظر شما بـرای اینکـه او سـخنرانی جذاب و مؤثـری ارائه دهد در آغاز سـخنرانی چه مـواردی را باید رعایت کند تـا بتوانـد به خوبی بـا دیگران ارتباط برقرار سـازد؟ همچنین بگویید او در پایان سـخنرانی چه مواردی را بایـد رعایت کند؟

کاهش اضطراب در سخنرانی

اضطـراب یـک حالت طبیعی اسـت و هرگاه سـخنران تحت تنش قرار گیـرد، بروز می‌کند. سـخنرانی و طرح مطالب در مقابـل جمـع معمـولاً باعـث بـروز تنش می‌شـود و در این هنـگام تغییراتـی در بدن (لرزش دسـت و پـا، افزایش ضربـان قلـب و ...) به‌وجـود می‌آیـد. در چنیـن مواقعـی معمـولاً اضطـراب یـک حالـت عـادی اسـت ولی بایـد آن را کنتـرل کـرد و بـرای کنتـرل باید بتوانید ارتباط بـا خود را تقویت کنیـد. بنابراین برای کنترل اضطـراب، انرژیِ اضافهٔ خـود را بـه‌کار گیریـد و از آن بـه عنـوان محرکی برای پرشـور بیان کردن مطالـب خود در برابر جمع اسـتفاده کنید.

فعالیت کلاسی ۱۱



بـرای کاهـش اضطـراب در سـخنرانی چـه مـواردی را بایـد از قبـل و در حین سـخنرانی مدنظـر قرار دهیـد؟ جـدول زیـر را تکمیـل نمایید.

۱ــ با اطلاعات کافی به سخنرانی بپردازید.	۵ــ
۲ــ قبل از سخنرانی یک نَفَس عمیق بکشید.	۶ــ
۳ــ از به‌کاربردن لغات تخصصی بپرهیزید.	۷ــ
۴ــ	۸ــ

نکته: خودشناسی فرایند روبه‌رو شدن فرد با واقعیت خویش است و می‌تواند به نحو «مستمر»، «لحظه ای» یا به صورت «تأخیری» باشد. خودشناسی معطوف به شناخت توان، کمال، امکانات، احساسات، آفت‌ها و عیب‌های خویش است. پس در حین سخنرانی، به علم و توانایی خود اعتماد کنید تا بتوانید اضطراب را از خود دور سازید.

فعالیت کلاسی ۱۲



موارد زیر را انجام دهید:
- یک کاغذ بردارید و آن را به دو قسمت تقسیم کنید.
- نکات قوّت و ضعف خود را بر روی کاغذ بنویسید.
- اگر مهارت فنّ بیان و سخنرانی مؤثر دارید آن را بر روی کاغذ بنویسید.
- هنرجویانی که دارای مهارت فنّ بیان و سخنرانی مؤثر هستند در جلوی تخته سیاه بایستند.
- هر کدام از هنرجویان به مدت پنج دقیقه فرصت دارند که در نقش قصه‌گوی کودک، قصه بگویند.
- سایر هنرجویان، در مورد نکات مثبت و منفی قصه‌ها نظرات خود را بیان کنند.
- دلایل انتخاب خود را بیان کنید.

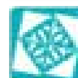
ج) تهیهٔ فهرست وارسی(چک لیست)

این فهرست، حاوی اقداماتی است که در یک فعالیت یا برنامهٔ خاص، (همایش، افتتاحیه، سخنرانی و امثال آنها) باید صورت پذیرد. این فهرست، جزئی‌ترین موارد را شامل می‌شود. به عبارت دیگر، فهرست وارسی، برگهٔ راهنمایی است که در آن تمام مقدمات و تدارکات و اموری که باید لحظه به لحظه فراهم شوند تا به نتیجهٔ اجرایی دلخواه برسید دیده می‌شوند.



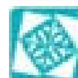
فهرست وارسی را برای یک سخنرانی نیز می‌توان تهیه نمود. فهرستی شامل اینکه عنوان سخنرانی ما چیست؟ چه ایده‌هایی برای شروع و مقدمه، ادامه، طرز پوشش و .... داریم؟ همهٔ این موارد می‌توانند در فهرست وارسیِ سخنرانی لحاظ شوند تا با توجه به آنها، سخنرانی، بی عیب و نقص و به بهترین صورت ممکن، اجرا گردد.

فعالیت غیرکلاسی ۱



نمایشگاه و فروشگاه مواد غذایی را که در بخش ارتباط مناسب در جامعه و بهبود آن مطرح شد به خاطر بیاورید و برای آن فهرست وارسی تهیه کنید.

فعالیت غیرکلاسی ۲



تصور کنید که مسئولیت برگزاری رزمایش (مانور) زلزله در هنرستان را به شما واگذار نموده‌اند. فهرست وارسی مربوط به آن را تهیه کنید.

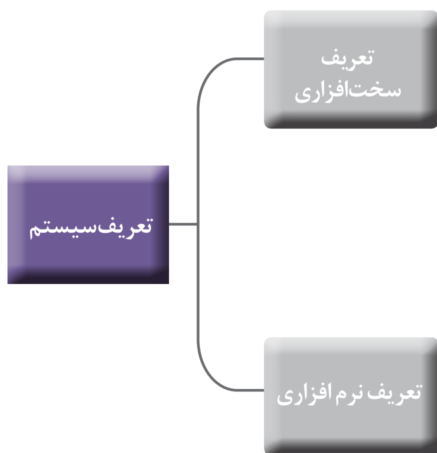
درس ۲۱
نگرش سیستمی

نگرش سیستمی چیست؟ رابطهٔ نگرش سیستمی با چهار عرصهٔ محوری ارتباط چیست؟
انسان، هر روز و هر لحظه با سیستم‌های مختلفی در ارتباط است که عبارت‌اند از: سیستم مغز و اعصاب، گردش خون، گوارش، همچنین سیستم‌های اجتماعی، سیاسی، اقتصادی، حمل‌ونقل و... که در جهان خارج با آنها مواجه است.

۱ـ۲۱ـ تعریف سیستم

سیستم‌ها به دو دستهٔ سخت‌افزاری و نرم‌افزاری تقسیم می‌شوند:

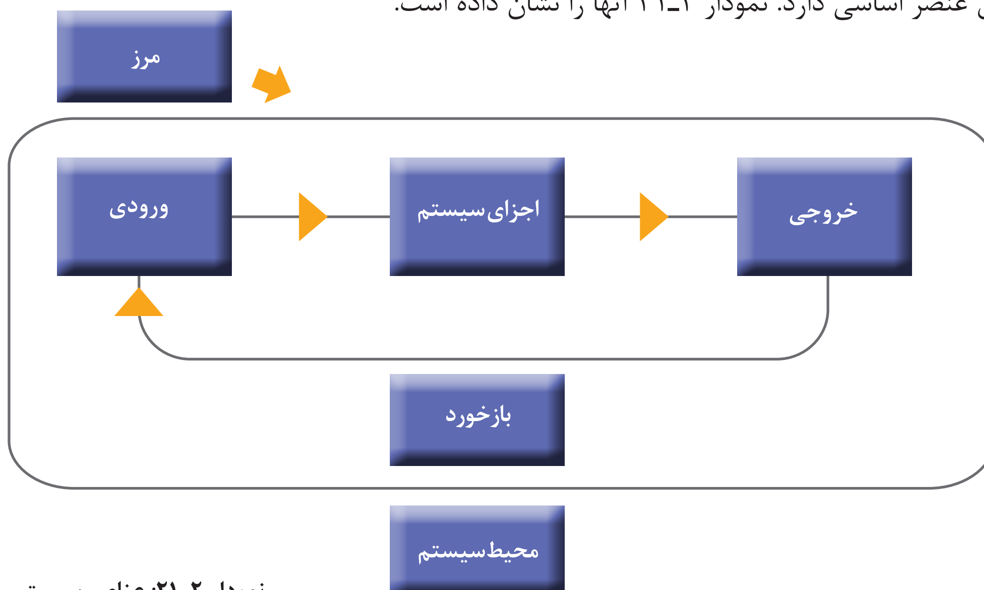
- تعریف سخت‌افزاری سیستم: مجموعهٔ منظمی از عناصر و اجزای به هم وابسته‌ای که برای رسیدن به هدف مشترکی با یکدیگر در تعامل‌اند (مانند سیستم رایانه).
- تعریف نرم‌افزاری سیستم: مجموعهٔ فرایندهای منظم (فعالیت‌ها) و وابسته به یکدیگر که برای تأمین اهداف خاصی تشکیل شده‌اند (مانند سیستم عامل ویندوز).



نمودار ۱ـ۲۱: انواع تعریف سیستم

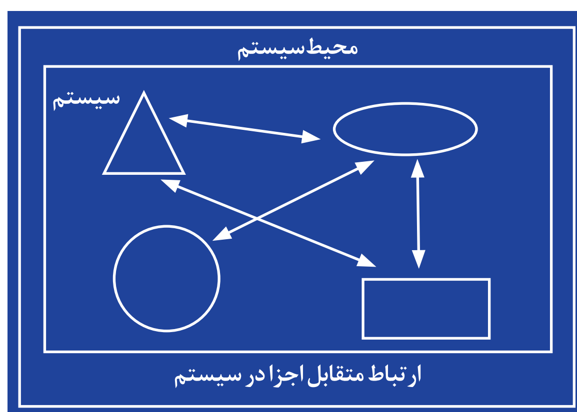
۲ـ۲۱ـ عناصر سیستم

هر سیستم شش عنصر اساسی دارد. نمودار ۲ـ۲۱ آنها را نشان داده است.



نمودار ۲ـ۲۱: عناصر سیستم

- محیط سیستم: به عواملی خارج از سیستم گفته می‌شود.
- مرز سیستم: محیط را از سیستم جدا و متمایز می‌سازد و مشخص می‌کند چه چیزی جزء سیستم است و چه چیزی جزء سیستم نیست.
- ورودی: عواملی که از محیطِ پیرامون در سیستم وارد می‌شوند و سبب تحرک سیستم می‌شوند.
- بازخورد: یک یا دسته‌ای از فعالیت‌ها و فعل و انفعالات است که به منظور تبدیل ورودی‌ها به خروجی‌ها انجام می‌گیرد.
- خروجی: کالاها و خدماتی که پس از انجام دادن فعل و انفعالات (بازخورد) و تغییر و تبدیل ورودی‌ها، عرضه می‌شوند.
- اجزای سیستم: آنچه در داخل سیستم وجود دارد اجزای سیستم محسوب می‌شوند. اجزای سیستم با یکدیگر رابطهٔ متقابل دارند. سیستم ممکن است از دو جزء ساده یا اجزای متعدد تشکیل شده باشد. اگر جزئی از سیستم، خود یک سیستم باشد به آن «زیر سیستم» می‌گویند، مثل کبد در بدن انسان.



شکل ۳ـ۲۱: اجزای سیستم

فعالیت کلاسی ۱



در گروه‌های کلاسی موارد زیر را انجام دهید.

ـ هر گروه یک سرگروه انتخاب کند.

ـ یکی از سیستم‌های زیر را انتخاب کنید و اجزای تشکیل‌دهندهٔ آن را بنویسید. در صورتی که سیستم انتخابی شما، زیر سیستم دارد آن را هم بنویسید.

یک شرکت حمل و نقل	یک شرکت حسابداری	یک مهدکودک	یک باشگاه ورزشی

ـ سخت‌افزاری یا نرم‌افزاری بودن سیستم انتخابی خود را مشخص کنید.

ـ هر گروه بیست دقیقه فرصت دارد.

ـ در پایان، سرگروه‌ها نتایج کار خود را برای سایر هم‌کلاسی‌ها گزارش دهند.

فعالیت کلاسی ۲



در گروه‌های کلاسی موارد زیر را انجام دهید:
ـ ورودی‌ها، بازخورد و خروجی‌های مربوط به سیستم انتخابی خود را در فعالیت ۱ بنویسید.
ـ هر گروه ده دقیقه فرصت دارد.
ـ سرگروه‌ها نتایج مربوط به گروه خود را برای سایر هم‌کلاسی‌ها بیان کنند.

۳ـ۲۱ـ نگرش سیستمی

نگرش سیستمی، داشتن نگاه «کل‌نگر» نسبت به اجزای تشکیل‌دهندهٔ سیستم است. با این نگرش می‌توان کل عناصِر سیستم و نحوهٔ ارتباط میان آنها را در کنار یکدیگر و در ارتباط با محیط اطراف، مورد تحلیل قرار داد. این مهم نیست که عنصری در کدام قسمت یک سیستم قرار گرفته است، مهم چگونگی تأثیرگذاری آن عنصر در سیستم است.
این نگاه به سیستم، حتی نوع نگرش ما را نسبت به فعالیت‌های سیستم، تحت‌تأثیر قرار می‌دهد. اساس نگرش سیستمی، دیدن «جزء» در «کلّ» است، به‌طور مثال، دیدنِ توأم جنگل و درختان. در واقع نگرش سیستمی سبب می‌شود تا نقش افراد، در «کلّ» دیده شود و معنا یابد. به‌طور مثال، خانواده سبب می‌شود نقش‌هایی همچون پدر، مادر، همسر و غیر آنها معنا پیدا کنند.
اگر بین اجزای یک سیستم ارتباط مناسبی برقرار شود، حاصل کار این مجموعه در کنار هم بیش از حاصل کار هر یک از اجزا خواهد بود. اما اگر ارتباطِ بین اجزا نامناسب باشد، حاصل کار مجموعه در کنار هم کمتر از حاصل کار هر یک از اجزا خواهد بود. چگونگی تعامل بین اجزا در عملکرد سیستم از اهمیت بالایی برخوردار است.

فعالیت کلاسی ۳



در مورد شعر زیر بحث و گفت‌وگو و سپس نتیجه‌گیری کنید.

بنی آدم اعضای یک پیکرند — که در آفرینش ز یک گوهرند
چو عضوی به درد آورد روزگار — دگر عضوها را نماند قرار
تو کز محنت دیگران بی غمی — نشاید که نامت نهند آدمی

۴ـ۲۱ـ نگرش سیستمی به حمل‌ونقل

سیستم حمل و نقل شاملِ کارکنان، رانندگان، وسایل نقلیه و سازمان‌هایی است که به حمل بار و مسافر اشتغال دارند. نگاه سیستمی به این مجموعه، یعنی تمام این اجزا را با هم و در کنار هم و به عنوان یک «کلّ» دیدن.

فعالیت کلاسی ۴



شرکت حمل و نقلِ «الف»، نسبت به شرکت حمل و نقلِ «ب» درآمد و محبوبیت کمی داشت. مدیران تصمیم گرفتند با خرید خودروهای جدید، مشتری و درآمد خود را افزایش دهند. اما با وجود خرید خودروهای جدید با بهترین کیفیت‌ها، شرکتِ «الف» نسبت به شرکتِ «ب» که هنوز از خودروهای نسبتاً قدیمی خود استفاده می‌کند، محبوبیت و درآمد کمتری دارد.
این مسئله را چگونه تحلیل و ارزیابی می‌کنید؟ چه عوامل دیگری که مدیران شرکتِ «الف» به آنها توجه نکرده‌اند، در این وضعیت مؤثر بوده‌اند؟ به عنوان یک مشاور، راه‌کار مناسبی به مدیر شرکتِ «الف» ارائه دهید.

۵ــ۲۱ــ نگرش سیستمی به حسابداری

سیستم حسابداری شاملِ پرونده‌ها، قوانین، رویّه‌ها، تجهیزات و اشخاصی است که در ثبت داده‌ها و تهیهٔ صورت‌حساب‌ها فعالیت می‌کنند. در نگرش سیستمی به حسابداری، تمامی این قسمت‌ها در کنار هم و در ارتباط با هم در نظر گرفته می‌شوند.

فعالیت کلاسی ۵



آقای کیانی حسابدار است. او قبلاً به‌عنوان حسابدار در کارخانهٔ بزرگی مشغول به کار بود و صاحبان کارخانه و همهٔ کارکنان از کار وی نهایت رضایت را داشتند. بعد از مدتی او مجبور شد به استان دیگری از کشور مهاجرت کند و اجباراً محل کار خود را نیز ترک کرد. در شرکت کنونی در پایان اولین ماه کاری، وضعیت بخش حسابداری شرکت اصلاً مساعد نیست و مدیران از آن رضایتی ندارند.
آیا مشکل از آقای کیانی و بی مهارتی اوست؟ این مسئله را طبق نگرش سیستمی ارزیابی کنید و مدیران شرکت را به بهترین شکل ممکن مجاب کنید که مشکل سیستم حسابداری آنها از کجاست.

۶ــ۲۱ــ نگرش سیستمی به تربیت کودک و مهدکودک‌ها

سیستم تربیت کودک در خانواده شاملِ کودک، والدین، خواهران و برادران احتمالی، فضای منزل و ابزار و وسایل اطراف کودک اعم از اسباب‌بازی‌ها، وسایل منزل و غیر آنهاست. سیستم مهدکودک نیز شاملِ کودک، مربیان، سایر کودکان حاضر در مهدکودک، ابزار و وسایل آموزشی موجود در مهدکودک، اسباب‌بازی‌ها و نظایر آنهاست.
نگرش سیستمی به هر یک از دو حوزهٔ خانواده و مهدکودک، شامل نگاهی همه‌جانبه به تمامی اجزا در هر یک از سیستم‌های بیان‌شده می‌باشد. در این دو سیستم، تمامی اجزا و قسمت‌های یادشده در کنار هم و در تعامل با هم نگریسته می‌شوند.

فعالیت کلاسی ۶



خانم دادخواه بازرس آموزش و پرورش است. او هر هفته دو تا سه مهد کودک را بازرسی می‌کند و در نهایت، گزارش آنها را به ادارهٔ آموزش و پرورش تحویل می‌دهد. سپس به استناد گزارش او، به مهدکودک‌ها امتیاز داده می‌شود و بهترین آنها را انتخاب می‌کنند و مورد تشویق قرار می‌دهند. طبق گزارش خانم دادخواه، مهدکودکِ (ج) به‌عنوان بهترین مهد انتخاب می‌شود. تعدادی از خانواده‌ها از این مسئله ناراحت و شگفت‌زده می‌شوند، زیرا کودکان خود را در مهدکودکِ (ق)، که امکانات بازی بسیار و فضای بازی بزرگی داشت و به ظاهر بهتر از مهدکودکِ (ج) بود، ثبت‌نام کرده بودند. به نظر شما این تفاوت برداشت خانواده‌های ناراضی با نظر بازرس آموزش و پرورش را چگونه می‌توان تحلیل نمود؟ تصور کنید، در جایگاه یکی از مسئولین آموزش و پرورش قرار دارید. در این صورت خانواده‌های ناراضی را طبق نگرش سیستمی چگونه توجیه و راهنمایی می‌کنید؟

۷ــ۲۱ــ نگرش سیستمی به تربیت بدنی

سیستم تربیت بدنی شامل افراد و ورزشکاران، وسایل ورزشی، باشگاه و فضا، مربیان و غیر آنها می‌شود. در نگرش سیستمی به تمامی این اجزا در تعامل با هم و به صورت یکپارچه نگریسته می‌شود.

فعالیت کلاسی ۷



در یک مسابقهٔ فوتبال یکی از دو تیم، معروف و دارای ستاره‌های بسیاری است و تیم دیگر معمولی است و اعضای آن در یک سطح قرار دارند. در این مسابقه همه به پیروزی تیم اول مطمئن‌اند. امّا تیم متوسط با یک بازی بسیار زیبا و با اختلاف دو گل، برندهٔ مسابقه می‌شود.
به نظر شما علت پیروزی آنها چه بوده است؟ با توجه به نگرش سیستمی و ارتباط میان اجزا، دو تیم را تحلیل و بررسی کنید.

فعالیت کلاسی ۸



در گروه‌های کلاسی موارد زیر را از نظر چهار عرصهٔ محوری «ارتباط» مورد بررسی قرار دهید:

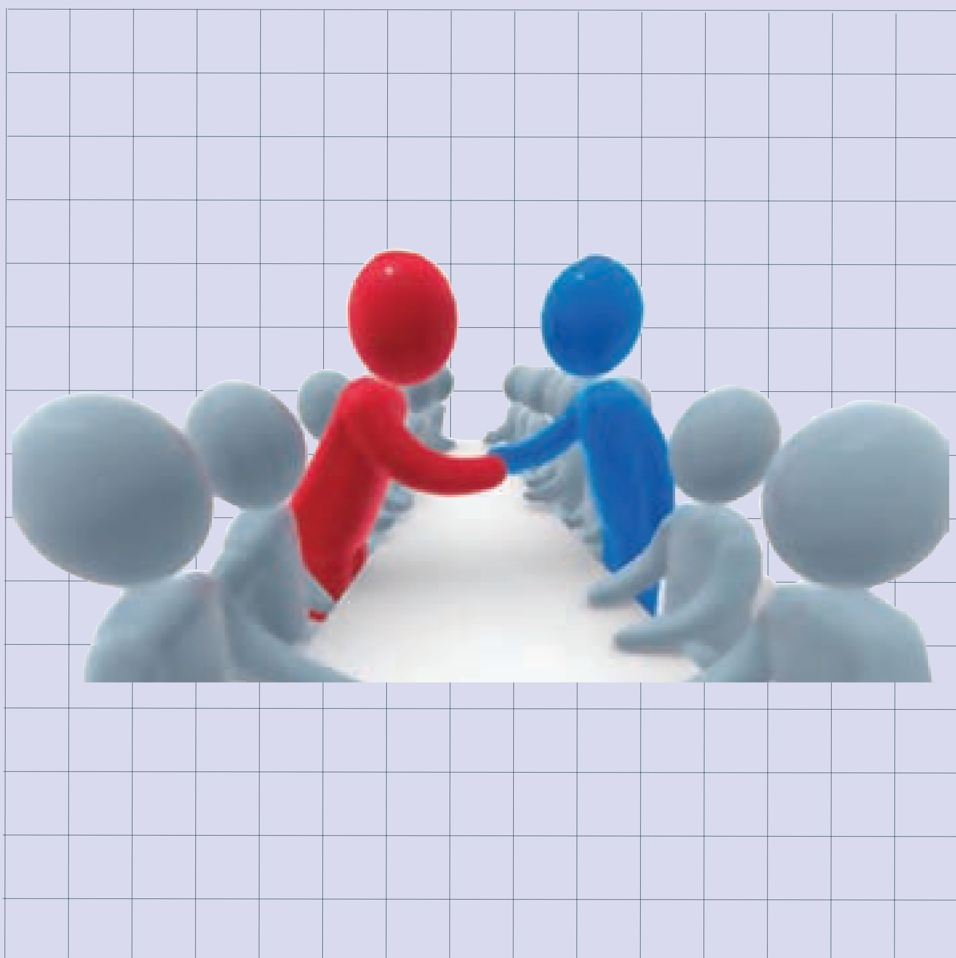
موارد	ارتباط با خود	ارتباط با خدا	ارتباط با دیگران	ارتباط با خلقت
دریافت انرژی و نشاط از جنگل و شکرگزار بودن		✓		✓
کنترل خشم خود	✓		✓	
محبت به والدین				
قرض دادن پول به فرد نیازمند				

همکاری با خانهٔ سالمندان				
تحقیق و بررسی دربارهٔ پیدایش شب و روز				
شناخت ضعف‌های خود و درصدد تقویت آن بودن				
احساس آرامش از صدای آب در طبیعت				
برداشت محصول از باغ				
سخت شدن حل مسئله و کمک خواستن از خدا				
برنامه‌ریزی کردن برای امتحانات خود				
آبیاری کردن زمین کشاورزی				
کمک کردن به افراد مستضعف برای رضای خدا				
خراب نکردن لانهٔ پرندگان				
استفاده کردن از گوشت حیوانات حلال‌گوشت				
رسیدگی به گل‌های منزل و پارک‌ها				
بازگو نکردن عیب دیگری				
کمک کردن به دوست خود در درس‌ها				
احساس همدردی در شادی و ناراحتی دیگران				
پخش نکردن عکس‌های دیگران در فضای مجازی				
همکاری در جشن‌های ملی و مذهبی				
کار کردن با سخت‌کوشی و با توکل بر خدا				
مشاهدهٔ طبیعت زیبا				
معطل نکردن ارباب رجوع در محل کار				
رسیدگی به حیوانات				
عبور نکردن از چراغ قرمز				

ـ چهار عرصهٔ محوری ارتباط را از منظر نگرش سیستمی مورد بررسی قرار دهید و مشخص کنید کدام نوع ارتباط، «کل سیستم» و کدام نوع ارتباط، «خرده سیستم» است.

فصل ۵

اهمیت و کارکرد زبان بدن و فنون مذاکره



برخی از شایستگی‌هایی که در این فصل به‌دست می‌آورید:

ـ کسب مهارت در شناسایی انواع مکاتبات و نامه‌های اداری و توانایی در نگارش و تنظیم آنها به‌نحوی مطلوب و شایسته.
ـ آشنایی با معنا و انواع آراستگی‌ها و کسب مهارت در رعایت این آراستگی‌ها در ظاهر و باطن خویش.
ـ کسب مهارت در شناسایی علائم و نشانه‌های «زبان بدن» و استفادهٔ مناسب و به‌جا از آنها برای داشتن ارتباطی مؤثر.
ـ آشنایی با برخی از کاربردهای «زبان بدن» در قرآن و مهارت در به کار بردن و رعایت آنها.
ـ کسب مهارت در حفظ حریم شخصی خود و دیگران و جداسازی آن از حوزه‌های اجتماعی و عمومی.
ـ کسب مهارت در فراگیری اصول و فنون مذاکرهٔ درست و اصولی و مهارت در به‌کار بردن آنها برای حفظ حقوق خود و دیگران.

درس ۲۲
ارتباط در کسب‌وکار

ارتبـاط مؤثر بین همـکاران در محیط کار، سـبب فعال شـدن محیـط کار، تبـادل اطلاعـات و احساسـات بین افـراد و دسـتیابی به اهـداف مطلوب می‌شـود. هنگامی کـه مدیر (سرپرسـت و غیـره)، در تلاش بـرای پرورش روحیـهٔ جمعـی کارکنـان از طریـق برقـراری رابطـهٔ بـا آنهاسـت، یـا زمانی‌کـه کارکنـان بـه دلایلـی همچـون تغییـرات کسـب‌وکارِ مداوم یا مشـکلات اقتصادی دچار احسـاس ناامنـی و تهدید می‌شـوند، اهمیـت ارتباط در محیط کار، بیشـتر مشـخص می‌شـود. البتـه ارتباط در محیـط کار شـامل ارتبـاط با مشـتری نیـز می‌گردد.



حضرت محمد (ص) می‌فرمایند:

«اَفضَلُ الاَعمالِ بَعدَ الایمانِ بِاللهِ التَّوَدُّدُ اِلی النّاسِ»

بهترین کارها پس از ایمان به خدا، دوستی با مردم است.

نهج‌الفصاحه، حدیث ۷۸۳

۱ــ۲۲ــ ارتباط در محیط کار

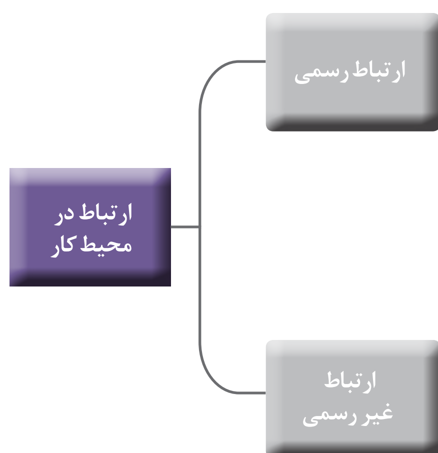
انتقـال و تبـادل اطلاعـات، معانـی، مفاهیم و احساسـات در بین افـراد، بیانگر ارتباط در محیط کار اسـت. ارتباط در محیط کار، شـامل موارد زیر اسـت:

- **ارتبـاط رسـمی:** ایـن نـوع ارتباط، روابـط بین افـراد و مشـاغل را در محیـط کار نشـان می‌دهـد. در ارتباط رسـمی، نـوع و حـدود ارتبـاط مدیـر با کارکنـان در چهارچـوب قوانیـن و مقررات خاصـی به طور کاملاً رسـمی و جـدی تعیین می‌شـود.
- **ارتبـاط غیررسـمی:** روابـط بیـن افـراد که بـه طـور غیررسـمی، صمیمانـه و خـارج از چهارچـوب قوانین و مقـررات تعریف‌شـدهٔ کاری، همـراه بـا ادب و احتـرام صـورت می‌گیـرد، ارتبـاط غیررسـمی اسـت.

هـر شـرکتی اعـم از دولتـی یـا خصوصـی دارای نمـوداری اسـت کـه در آن، مقامـات و سِـمَت‌های موجـود در شـرکت مثـلِ مدیرعامـل، مدیر مالـی، مدیـر اداری، مسـئول تأسیسـات و غیر آنها، مشـخص شـده‌اند. ارتباطی کـه در شـرکت، در حـوزهٔ ایـن نمـودار، بیـن افراد برقرار می‌شـود، ارتباط رسـمی اسـت. به طور مثـال، ارتباط و گفت‌وگـوی مدیرعامـل بـا مدیـر مالـی در خصـوص مشـکلات مالی شـرکت، یک ارتباط رسـمی اسـت.

در مقابـل، زمانی‌کـه هـر یـک از افـراد شـرکت، ورای مقـام و سِـمَت تعریف‌شـدهٔ خـود در نمـودار شـرکتی

با یکدیگر رابطه برقرار می‌کنند، ارتباط به حوزهٔ غیررسمی وارد می‌شود. این رابطه از صمیمیت بیشتری برخوردار است و شبیه به روابط دوستانه است، به‌طور مثال، گفت‌وگوی یک کارمند با مدیرعامل شرکت در سالن غذاخوری محل کار، در مورد بیماری فرزندش یک ارتباط غیررسمی است.



نمودار ۱ـ۲۲: ارتباط در محیط کار

۲ـ۲۲ـ ارتباطات در حوزهٔ حمل و نقل

در زمینهٔ حمل و نقل که به انواع زمینی، هوایی و دریایی تقسیم می‌شود، روابط زیر وجود دارد:

۱ـ ارتباط مدیران شرکت‌های حمل و نقل با متصدیان حمل و نقل و با رانندگان؛
۲ـ ارتباط رانندگان با یکدیگر و با کمک راننده؛
۳ـ ارتباط رانندگان با مشتریان (مسافران و صاحبان کالا)؛
۴ـ ارتباط اداری شرکت‌های حمل و نقل با سایر ادارات؛
۵ـ ارتباط متصدیان حمل و نقل با صاحبان کالا؛
۶ـ ارتباط میهمان‌داران و متصدیان فروش بلیت با مسافران.

فعالیت کلاسی ۱



آقای کریمی صاحب محموله‌ای به وزن ۱۰ تن است و باید کالای خود را به‌موقع و سالم تحویل بگیرد. اما محمولهٔ او دو روز بعد از موعد مقرر و در شرایطی که تعدادی از آنها آسیب دیده‌اند تحویل داده می‌شود!

ـ مقصر کیست؟ راننده؟ متصدی بارگیری و مهار بار یا...؟
ـ چه کسی باید بابت تأخیر پیش آمده و آسیبی که به محموله وارد شده است پاسخ‌گوی آقای کریمی باشد؟ شرکت حمل و نقل بار؟ راننده؟ یا ... .
ـ این ماجرا را از زوایای دیگر نیز تحلیل و ارزیابی کنید.

فعالیت کلاسی ۲



آقای اطهری رانندهٔ کامیون است و برای انتقال بار و محمولهٔ خود در جاده‌های بین‌شهری رفت‌وآمد می‌کند. او در فصل تابستان و در یکی از این سفرها در مسیر خود با رانندهٔ یک خودروی شخصی روبه‌رو می‌شود که در وسط جاده ایستاده است و تقاضای کمک دارد. اگر شما به جای او بودید چگونه برخورد می‌کردید؟ این ماجرا را از ابعاد مختلف تحلیل و ارزیابی کنید.

۳ـ۲۲ـ ارتباطات در حوزهٔ حسابداری

منظور از ارتباطات در این حوزه، ارتباط حسابدار است با:
۱ـ مدیر یا رئیس؛
۲ـ سایر کارمندان یا همکاران؛
۳ـ مشتریان (بدهکاران و بستانکاران).

فعالیت کلاسی ۳



آقای بهرامی به تازگی در یک شرکت حسابداری مشغول به کار شده است. با وجود آموزش‌هایی که مدیر حسابداری در مورد چگونگی کار به وی داده بود، او نمی‌توانست به خوبی حساب‌ها را ببندد. لذا تصمیم گرفت از طریق ارتباط و مشورت با همکاران خود، از آنها کمک بگیرد.
ارتباط او با همکاران خود از چه نوع ارتباطی است؟ در این باره در کلاس به بحث و گفت‌وگو بپردازید.

فعالیت کلاسی ۴



آقای کاظمی یک هفته است که در مؤسسه‌ای به عنوان حسابدار استخدام شده است. حسابدار قبلی مؤسسه به علت اشتباهات بزرگش در کار، اخراج شده است. آقای کاظمی آن سیستم حسابداری را با همهٔ مشکلات و اشتباهات موجودِ در آن تحویل گرفته است. او هر روز در حساب‌ها مشکلات جدیدی کشف می‌کند که رسیدگی به آنها و حل آنها بسیار دشوار است. از طرف دیگر مدیرعامل از او خواسته است که در دو روز آینده بیلان (گزارش) مالی مؤسسه را برای ارائه در جلسهٔ هیئت مدیرهٔ مؤسسه آماده نماید. او از اینکه مبادا در صورت ارائه ندادن اطلاعات دلخواه به مدیرعامل، شغل خود را از دست بدهد به شدت دچار استرس و نگرانی شده است.
آیا این تفکر او منطقی است؟ اگر شما به جای او بودید چه برخوردی داشتید؟ آیا این مسئله از طریق ارتباط رسمی قابل حل است یا ارتباط غیررسمی؟ موارد را تحلیل کنید.

۴ـ۲۲ـ ارتباطات در حوزهٔ تربیت بدنی

در رشتهٔ تربیت بدنی، روابط زیر را می‌توان دید:
۱ـ رابطهٔ مدیرعامل باشگاه با مربیان و برعکس؛
۲ـ رابطهٔ مربی با مربی؛
۳ـ رابطهٔ مربی با ورزشکاران و برعکس؛
۴ـ رابطهٔ ورزشکاران با یکدیگر؛
۵ـ رابطهٔ باشگاه با سایر باشگاه‌ها.

فعالیت کلاسی ۵



آقای دانش، مدیر باشگاه «ج» است. او از نحوهٔ کار مربیان باشگاه خود کاملاً رضایت دارد. اما به تازگی متوجه شده است که یکی از باشگاه‌های سطح شهر به ورزشکاران ثبت‌نامی خود خدمات جدیدی ارائه می‌دهد. او تصمیم دارد با مدیر آن باشگاه آشنا شود و از مهارت مربیان آن باشگاه بهره‌مند گردد. از طرف دیگر نگران است که با این کار به نوعی سبب ناراحتی مربیان باشگاه خود شود و ارزش کار آنها را زیر سؤال ببرد. این مسئله را چگونه تحلیل می‌کنید؟ آیا این تصمیم آقای دانش را تأیید می‌کنید؟

فعالیت غیرکلاسی ۱



به باشگاه ورزشی نزدیک محل زندگی خود مراجعه کنید. در حدود بیست دقیقه‌ای که در آنجا حضور دارید، ارتباطات میان اعضا را ثبت کنید و نوع هر ارتباط را مشخص سازید. سپس بیان کنید هر کدام از این ارتباطات چه اهمیتی دارند؟

۵ـ۲۲ـ ارتباطات در حوزهٔ تربیت کودک و مهدکودک

ارتباطات در مهدکودک، شامل موارد زیر است:

۱ـ ارتباط مدیر یا صاحب مهدکودک با مربیان و کارکنان (مراقبان مهد) و برعکس؛

۲ ـ ارتباط مدیر یا صاحب مهدکودک با مدیران یا صاحبان سایر مهدکودک‌ها؛

۳ـ ارتباط مربیان با یکدیگر و با کارکنان؛

۴ـ ارتباط مربیان با کودکان و برعکس؛

۵ـ ارتباط مدیر یا صاحب مهدکودک با والدین و برعکس؛

۶ـ ارتباط مربیان با والدین و برعکس؛

۷ـ ارتباط کودکان با یکدیگر؛

۸ـ ارتباط کارکنان (مراقبان مهد) با کودکان و برعکس.

فعالیت کلاسی ۶



خانم اسدی مدیر مهدکودک است. او برای بهتر شدن شرایط مهدکودک خود از کارکنان و همچنین از والدین بچه‌ها نظرخواهی می‌کند و پیشنهادهای آنها را با توجه به شرایط موجود مهدکودک، به‌کار می‌بندند.

اگر شما به جای والدین کودکان باشید چه پیشنهادهایی به خانم اسدی می‌دهید؟ اگر به جای مربیان مهد باشید چه پیشنهادهایی به خانم اسدی می‌دهید؟ این اقدام مدیر چه مزایایی می‌تواند برای والدین، کودکان، مربیان و خودِ او داشته باشد؟

فعالیت کلاسی ۷



در مهدکودک شکوفه، یکی از مربیان دائماً در حال برخوردهای شدید با سایر مربیان است و به آنها بی‌حرمتی می‌کند. مربیان بارها در مقابل این رفتار او ازخودگذشتگی و صبوری نشان داده‌اند. اما این چشم‌پوشی‌ها و صبوری به تغییر رفتار آن مربی منجر نشد و سرانجام آنها از وی به مدیر مهدکودک شکایت کردند.
اگر شما به جای مدیر مهدکودک بودید چگونه برخورد می‌کردید؟ آیا برای حل مسئله از ارتباط رسمی استفاده می‌نمودید یا از ارتباط غیررسمی؟ این ماجرا را مورد تحلیل قرار دهید و مدیر مهدکودک را برای حل این مشکل راهنمایی کنید.

فعالیت کلاسی ۸



خانم آیتی مدیر مهدکودک (الف) تا به امروز تنها کودکان پنج و شش ساله را آموزش می‌داد. امسال قصد دارد کودکان چهارساله را نیز ثبت‌نام کند. به همین منظور از خانم شایان مدیر مهدکودک (ب) درخواست نمود تا نمونهٔ کارهای آموزشی خود را برای کودکان چهارساله، جهت الگوگرفتن از آنها در اختیار وی بگذارد. خانم شایان با وجود دادن جواب مثبت، دائماً از در اختیار گذاشتن آن موارد طفره می‌رود.
این ماجرا را چگونه تحلیل می‌کنید؟ اگر شما به جای خانم آیتی بودید چه می‌کردید؟ خانم آیتی را برای داشتن بهترین برخورد راهنمایی کنید.

۶ـ۲۲ـ ارتباط با مشتری

مشتریان، مهم‌ترین دارایی کسب‌وکارها به شمار می‌آیند. مشتریان برای فرصت‌ها و تهدیدهای کسب‌وکار منبع ارزشمندی هستند. در روندهای کسب‌وکاری جدید، به دست آوردن رضایت مشتریان اهمیت دارد و مشتری‌مداری جایگاهی مهم و حیاتی در اهداف شرکت‌ها به خود اختصاص داده است.

مشتری:

مشتری، شخصی است که خواستار یا خریدار کالا یا خدمتی برای رفع نیاز خویش است و حاضر می‌شود بابت آن، هزینهٔ مناسبی بپردازد؛ ولی زمانی حاضر به پرداخت این هزینه می‌شود که در کالا یا خدمت دریافت‌شده، ارزشی برابر با آن هزینه ببیند و رضایت وی تأمین گردد.
بر مشتری تمرکز کنید، نیازها و اولویت‌های او را بشناسید و سعی کنید به جای فروش محصولات یا خدمات، با مشتریان ارتباط برقرار کنید. اگر از انتظارات مشتریان فراتر بروید و برای درک نیازهای بلندمدت آنها تلاش کنید، بهتر از فردی عمل می‌کنید که فقط می‌خواهد محصولات خود را به فروش برساند و سفارش بگیرد. بنابراین شما برای مشتریان خود به منبع معتبری تبدیل خواهید شد. در نحوهٔ پاسخ‌گویی و مطالبی که به مشتریان می‌گویید، سنجیده عمل کنید. همچنین سخنان، حرکات بدن و رفتار شما باید مثبت و دلگرم‌کننده باشد.

۷ـ۲۲ـ نحوهٔ برخورد با مشتریان

در برخورد مناسب با مشتری باید چهار اصل را مورد توجه قرار داد (نمودار ۲ـ۲۲):

۱ـ شناخت مشتری: یعنی شناخت نیاز، خواسته و سبک ارتباط با او. باید ببینیم چه چیزی را به چه کسی و با چه روشی عرضه می‌کنیم.

۲ـ خدمت مناسب: فروشندهٔ خوب کسی است که محصول یا خدمت مناسب و باکیفیتی را برای برطرف نمودن خواسته یا نیاز مشتری به او پیشنهاد دهد.

۳ـ رفتار مناسب: هر شغلی رفتار مهارتی مناسب با خودش را می‌طلبد. برای برخورداری از رفتار حرفه‌ای، لازم است دانش و مهارت‌های لازم آن را کسب کنید.

۴ـ شخصیت مناسب: فروشنده در برابر مشتری باید شخصیتی برون‌گرا و دارای قدرت بیان، قدرت نفوذ و قدرت تأثیرگذاری باشد.

نمودار ۲ـ۲۲: نحوهٔ برخورد با مشتری

۸ـ۲۲ـ برقراری ارتباط مؤثّر با مشتری

تعاملاتِ فردی برای مشتریان بسیار اهمیت دارد. یک مکالمهٔ کوتاه می‌تواند ارتباط شما را با مشتری شکل دهد یا آن را از بین ببرد. مشتری وقتی ببیند شخصی کاری را به طور صحیح، به‌موقع و با قیمت مناسب برایش انجام می‌دهد، احساس فوق‌العاده‌ای پیدا می‌کند و وقتی آن کار را فراتر از انتظاراتش می‌بیند خوشحال می‌شود. اگر در اقدامات خود برای مشتریان، به آنها نشان دهید که برایتان مهم هستند و می‌خواهید به آنها کمک کنید، در حال ایجاد یک ارتباط مؤثر با مشتری هستید.

ارتباط مؤثّر یک عامل کلیدی است. مشتریان دوست دارند آنها را درک نمایید و صرفاً مانند یک خریدار با آنها رفتار نکنید. وقتی با همدلی به آنها پاسخ می‌دهید، گام‌های بزرگی به سوی حل مشکلاتشان برداشته‌اید. نشان دادن همدلی و رعایت انصاف با مشتری، هم سبب رضایت مشتری می‌شود و هم باعث می‌شود ارتباط‌های خدماتی شما سالم‌تر و مؤثرتر انجام گیرد.

مراحل برقراری ارتباط با مشتری

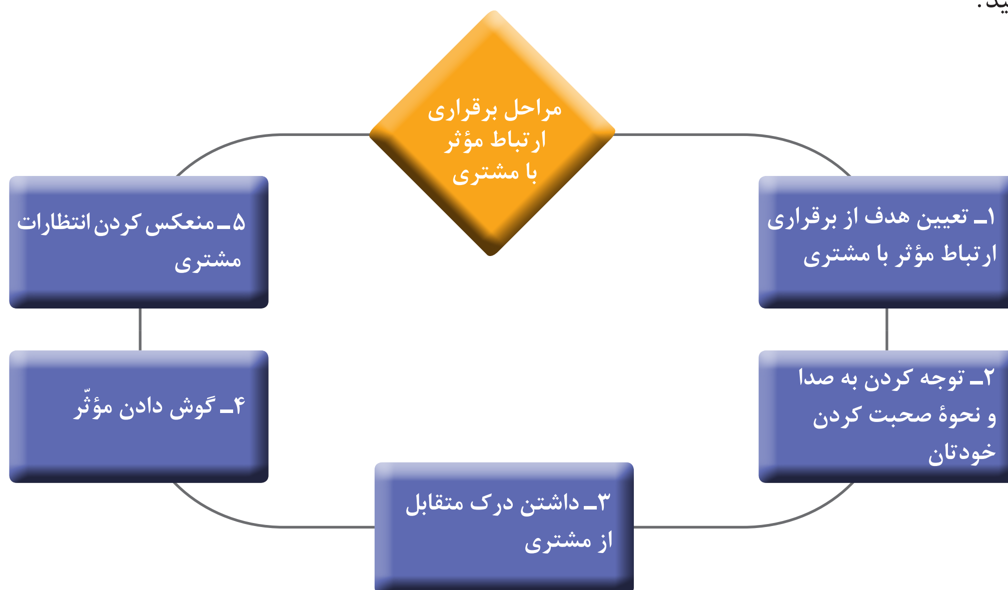
مرحلهٔ ۱ـ در این مرحله باید بدانید به دنبال چه چیزی هستید؟ چه اطلاعاتی می‌خواهید و چه اطلاعاتی باید به مشتری بدهید؟

مرحلهٔ ۲ـ به نحوهٔ صحبت کردن خودتان توجه کنید. صحبت کردن درست باعث می‌شود علاقه و اعتماد طرف مقابل جذب شود.

مرحلهٔ ۳ـ به زبان ساده با او سخن بگویید. یعنی دنیا را از دید مشتری ببینید و نقاط اشتراک بین خود و مشتری را پیدا کنید و بر اساس آنها پیش بروید.

مرحلهٔ ۴ـ با ذهن باز و دوستانه به صحبت‌های مشتری گوش دهید، بدون اینکه صحبت‌های او را با توجیهات خود تغییر دهید.

مرحلهٔ ۵ـ شما باید آنچه را از نیازها و احساسات مشتری دریافت کرده‌اید (با توجه به مرحلهٔ چهار) منعکس کنید.



نمودار ۳ـ۲۲: مراحل برقراری ارتباط با مشتری

۹ـ۲۲ـ ارتباط با مشتری در حوزهٔ حمل و نقل

مشتریان در حوزهٔ حمل‌ونقل عبارت‌اند از:

۱ـ مسافران؛

۲ـ صاحبان کالا (بار یا محمولهٔ در حال جابه‌جایی).

فعالیت کلاسی ۹



در یکی از سفرها، مردی خوش‌لباس وارد اتوبوس می‌شود و زمانی‌که میهماندار او را به سمت صندلی‌اش راهنمایی می‌کند، متوجه می‌شود که در کنار او مردی با پوششی ساده و فرسوده نشسته است. او با عصبانیت و اعتراض از میهماندار می‌خواهد که جای او را عوض کند تا کنار آن مرد ننشیند. میهماندار فرصتی می‌خواهد تا با راننده صحبت کند. بعد از دقایقی باز می‌گردد و می‌گوید آقای راننده به شدت عذرخواهی کرد از اینکه یک انسان فهمیده و ارزشمندی را در کنار فردی که با او سنخیت ندارد نشانده است. مرد ساده‌پوش در حالی‌که اشک در چشمانش حلقه زده است، با ناراحتی به سخنان میهماندار گوش می‌کند و مرد خوش‌لباس با شنیدن سخنان میهماندار، خوشحال می‌شود. در پایان، میهماندار از مرد ساده‌پوش، با احترام می‌خواهد تا وسایل خود را بردارد و با او برای رفتن به صندلی جلوی اتوبوس همراه شود. این‌بار مرد ساده‌پوش اشک شوق می‌ریزد و کلیهٔ مسافران از این اقدام راننده خوشحال می‌شوند. این ماجرا و نحوهٔ برخورد راننده را چگونه تحلیل می‌کنید؟ اگر شما به جای آن راننده بودید، چگونه برخورد می‌کردید؟

۱۰ ــ ۲۲ ــ ارتباط با مشتری در حوزهٔ حسابداری

مشتریان در حوزهٔ حسابداری عبارت‌اند از:

۱ـ بدهکاران؛

۲ـ طلبکاران.

فعالیت کلاسی ۱۰



آقای کاشفی حسابدار شرکت است. یکی از مؤسساتی که با این شرکت دارای روابط خرید و فروش است به او مراجعه می‌کند و با عصبانیت از اینکه برای چندمین بار برای نقد کردن چک شرکت به بانک مراجعه کرده و با حساب خالی از پول روبه‌رو شده است، هشدار می‌دهد و حتی تهدید می‌کند که امروز چک شرکت را برگشت خواهد زد.

اگر شما به جای آقای کاشفی بودید چگونه برخورد می‌کردید؟ چگونه مشتری را راضی می‌کردید تا مانع از برگشت خوردن چک شرکت شوید؟

۱۱ ــ ۲۲ ــ ارتباط با مشتری در حوزهٔ تربیت بدنی

مشتریان در حوزهٔ تربیت بدنی، ورزشکاران‌اند که باید رضایت‌خاطرشان را تأمین نمود.

فعالیت کلاسی ۱۱



در یک باشگاه بدن‌سازی، ورزشکاران بعد از یک هفته نزد مدیر و صاحب باشگاه می‌روند و نارضایتی خود را از وضعیت و امکانات باشگاه اعلام می‌کنند و می‌گویند مطابق با هزینه‌هایی که به باشگاه پرداخت نموده‌اند، خدمات دریافت نکرده‌اند و از امکانات باشگاه نیز راضی نیستند. تعدادی از آنها نیز با عصبانیت خواهان بازپس گرفتن شهریهٔ پرداختی خود از باشگاه می‌شوند.

این ماجرا را چگونه تحلیل می‌کنید؟ اگر شما به جای مدیر و صاحب باشگاه بودید چگونه برخورد می‌کردید؟ آیا با همهٔ توان، مشتریان خود را راضی نگه می‌داشتید؟

۱۲ــ۲۲ــ ارتباط با مشتری در حوزهٔ تربیت کودک و مهد کودک

مشتریان در حوزهٔ مهد کودک عبارت‌اند از:

۱ـ کودکان؛

۲ـ والدین.

فعالیت کلاسی ۱۲



خانم مددی مدیر مهد کودک است. امروز صبح یکی از والدین با او تماس می‌گیرد و از یکی از مربیان شکایت می‌کند که توجهی به کودک او ندارد و کودک او هر روز تغذیهٔ خود را به منزل بازمی‌گرداند. مادر کودک به شدت عصبانی است و می‌خواهد با مربی فرزندش برخورد شود. خانم مددی آن مربی را جهت بررسی موضوع به دفتر خود دعوت می‌کند. اما بعد از طرح مسئله متوجه می‌شود که کودک مزبور هر روز با وجود دقت مربی، با زرنگی و به دور از چشم مربی، تغذیهٔ خود را داخل کیف خود می‌گذارد و به منزل بازمی‌گرداند. فردا قرار است مادر کودک به مهد کودک بیاید و حضوراً شاهد توضیح مربی باشد.

اگر شما به جای خانم مددی و مربی بودید با مادر کودک چگونه برخورد می‌کردید؟ این ماجرا را تحلیل و آنها را برای داشتن بهترین برخورد راهنمایی کنید.

درس ۲۳
مکاتبات اداری



بـه هـر گونه ارتبـاط کتبی یـا نمایش اطلاعـات عددی و رقمـی (دیجیتـال) کـه بین دو یا چند طـرف ردوبدل شـود «مکاتبـه» می‌گوینـد. مکاتبـه ممکـن اسـت در قالـب نامـه، رایانامـه (ایمیـل)، پیام‌های متنـی، صوتی، یادداشـت‌ها و غیر آنها باشـد. مکاتبه بیشـترین اهمیت خـود را در کسـب‌وکار دارد، زیـرا از آن بـه عنـوان یک نقطـهٔ مرجـع بـرای بازیابـی پرونده‌هـای معلـق یـا مجهول اسـتفاده می‌شـود.

۱ــ۲۳ــ انواع مکاتبات اداری

۱ــ نامـه: نوشـته‌ای اسـت حـاوی مطالـب اداری (یـک یـا چنـد موضـوع) که بـرای تبـادل اطلاعـات و نظرات، اعـلام خواسـته‌ها یـا پیگیـری و اطـلاع از اقدامـات انجام‌شـده بیـن دو یا چنـد مرجـع درون یا بـرون اداره مورد اسـتفاده قـرار می‌گیرد.

۲ــ بخشـنامه: مطلبـی اسـت مکتـوب کـه جنبهٔ عمومـی دارد و از طـرف مقام مسـئول و ذی‌صلاح بـه منظور آگاهـی یـا اجـرا بـرای واحدهـا و کارکنان ذی‌نفـع یا ذی‌ربـط ارسـال می‌گردد.

۳ــ دسـتورالعمل: مکاتبـه‌ای اسـت کـه طـی آن، مراحـل اجـرای کار و مسـئولیت واحدهایـی از اداره کـه هماهنگـی آنهـا بـه منظـور دسـتیابی بـه اهداف خـاص ضروری اسـت، تعیین و از سـوی مقام بالاتر بـرای اجرا ابـلاغ می‌گـردد.

۴ــ آئین‌نامه: نوشته‌ای است که راه و روش و چگونگی اجرای یک مصوبه یا یک تصمیم را بیان می‌نماید.

۵ــ تقاضانامه: نوشته‌ای است که در آن تقاضا یا خواسته‌ای از شخص حقیقی یا حقوقی بیان شده باشد.

۶ــ پیش‌نویـس: نوشـته‌ای بـه شـکل مکاتبـهٔ نهایـی که بـه منظـور تأیید یـا اظهارنظـر و اصلاحـات احتمالی بـه مقـام بالاتـر ارائه می‌شـود.

۷ــ نسـخهٔ بایگانی (مینوت): نسـخه‌ای از نوشـتهٔ اصلی اسـت که توسـط اقدام‌کننـده و ردهٔ بالاتـر پیش‌امضا (پـاراف) می‌شـود و در پرونـده بایگانـی می‌گردد.

۸ــ حکـم: مطلبـی اسـت کـه از سـوی مقـام بالاتـر، بـه منظـور اجـرا بـه افـراد یـا واحدهـای زیردسـت ابلاغ می‌گـردد و ممکـن اسـت شـفاهی یـا کتبـی باشـد.

۹ــ پیوسـت: مدرکـی اسـت کـه امکان وارد کـردن آن در متن نامه نیسـت و بر اسـاس ضرورت، همراه نوشـتهٔ اصلـی ارسـال می‌گردد.

۱۰ــ ضمیمه: اگر پیوست نوشته نیز دارای پیوست باشد به آن ضمیمه گویند.

فعالیت
کلاسی ۱



مشخص کنید هر کدام از موارد زیر، جزء کدام دسته از مکاتبات اداری است؟

مثال	نوع
۱ـ درخواست مساعدهٔ مالی برای کارمندانِ با سابقهٔ بالای ده سال در شرکت حمل‌ونقل؛	
۲ـ دستور تعدیل نیرو در سازمان تاکسیرانی؛	
۳ـ ثبت اثر انگشت کارکنان در هنگام ورود به شرکت حسابداری به صورت الکترونیکی از تاریخ ۹۵/۲/۲۵؛	
۴ـ صدور دستورالعمل‌هایی مبنی بر استخدام مدیران و مربیان مهدکودک؛	
۵ـ صدور بخشنامه‌های مربوط به شرکت‌های حسابداری شرکت؛	
۶ـ پیگیری آخرین عملکرد مربی مهدکودک؛	
۷ـ درخواست مرخصی اضطراری هنرآموز هنرستان؛	
۸ـ صدور آئین‌نامه‌های انضباطی در باشگاه‌های ورزشی.	

۲ـ۲۳ـ نامه‌های اداری

نامه در اصطلاح، عبارت است از مکاتبه‌ای که با هدفی معین و مشخص بین اشخاص حقیقی یا حقوقی به منظور برقراری ارتباط، مبادله می‌گردد. واژگان دیگری نیز در نوشتار اداری مطرح می‌شود که عبارت‌اند از:

۱ـ دستخط: دستخط یا دست‌نوشته عبارت است از نوشته‌ای که توسط شخص نوشته می‌شود و در ادارات، همانند یادداشت، برای تسریع در کارها مورد استفاده قرار می‌گیرد. در ادارات قدیم به علت نبودن ماشین‌های تایپ، نامه‌ها توسط مستوفیان و دبیران نوشته می‌شد و صاحب‌منصبان آنها را امضا می‌کردند. در برخی موارد نیز برای بیان اهمیت و اعتبار، صاحب‌منصبان خودشان نامه را تحریر و امضا می‌کردند.

۲ـ مکتوب: به طور کلّی به هر نوشته‌ای «مکتوب» می‌گویند. از جمله به تمامی نوشتارهای اداری (مانند صورت‌جلسات، صورت‌حساب‌ها، گزارش‌ها، نامه‌ها، یادداشت‌ها، احکام، دستورالعمل‌ها، اساس‌نامه‌ها، آیین‌نامه‌ها، دفاتر اداری و سایر نوشتارهای مرسوم در ادارات).

فعالیت
غیرکلاسی ۱



به شرکت‌ها یا واحدهای مرتبط با رشته‌های خود مراجعه کنید و از هر کدام از انواع مکاتبات در این جدول، یک نمونه دریافت کنید و به کلاس بیاورید و سپس در مورد تفاوت و کاربرد آنها بحث و گفت‌وگو کنید.

صورت‌جلسه	گزارش	صورت‌حساب	نامهٔ اداری	آیین‌نامه	اساسنامه

برای نامه‌های اداری، ویژگی‌هایی تعریف شده است که براساس آن می‌توان به یک نامه، عنوان «نامهٔ اداری» اطلاق کرد. ویژگی‌هایی که باعث شناخته شدن نامه‌های اداری از سایر انواع نامه‌ها می‌گردند عبارت‌اند از: داشتن شماره، تاریخ، عنوان واحدهای گیرنده و فرستنده، موضوع، نام و عنوان امضاکننده و در نهایت امضای نامه توسط شخص باصلاحیت.

فعالیت
کلاسی ۲

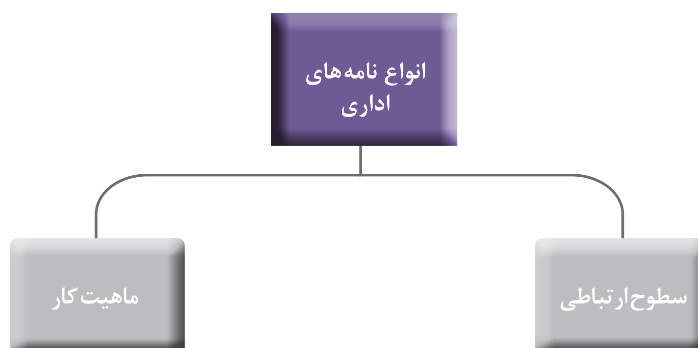


۱ـ ابتدا یک نامهٔ عادی بنویسید. سپس با راهنمایی هنرآموز خود یک نامهٔ اداری نیز طراحی کنید. تفاوت این دو سبک نامه در چیست؟

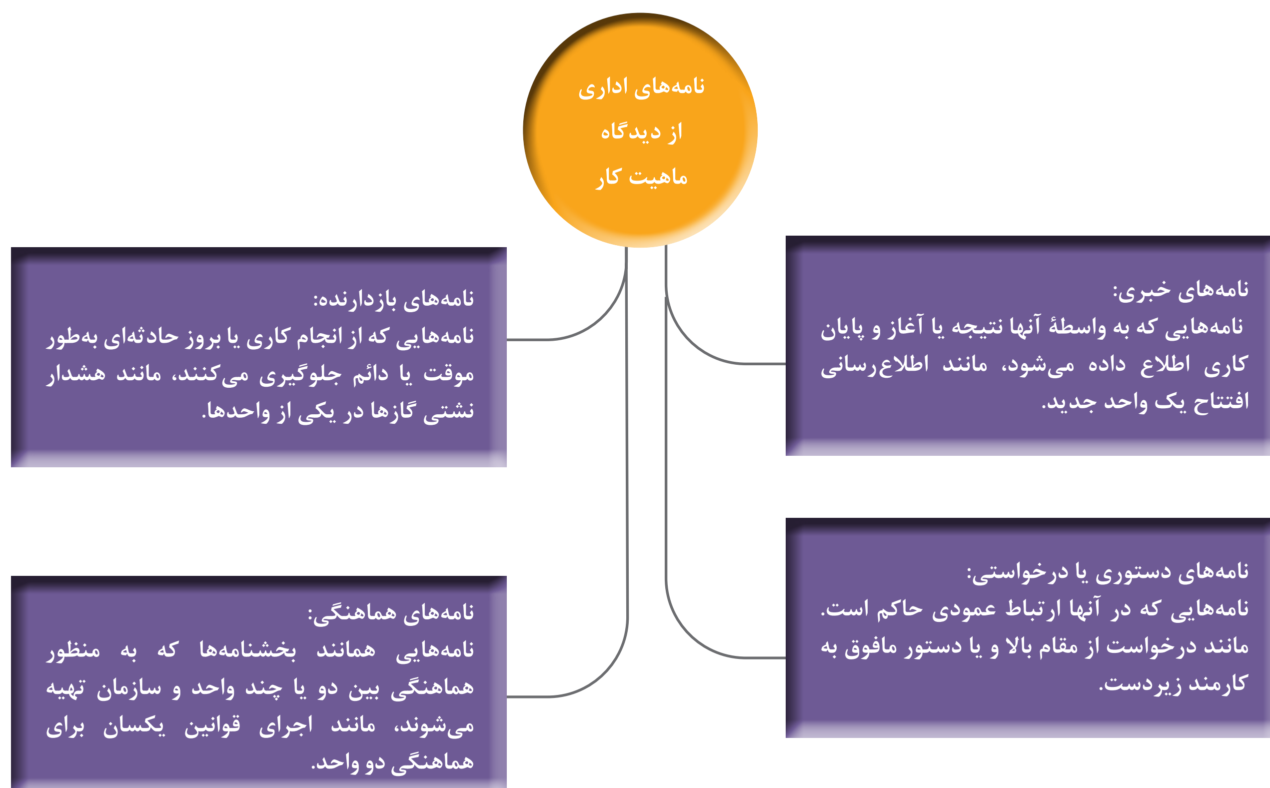
۲ـ یک نامه به مدیر هنرستان خود بنویسید و درخواستی را مطرح کنید.

۳ـ ۲۳ـ انواع نامه‌های اداری

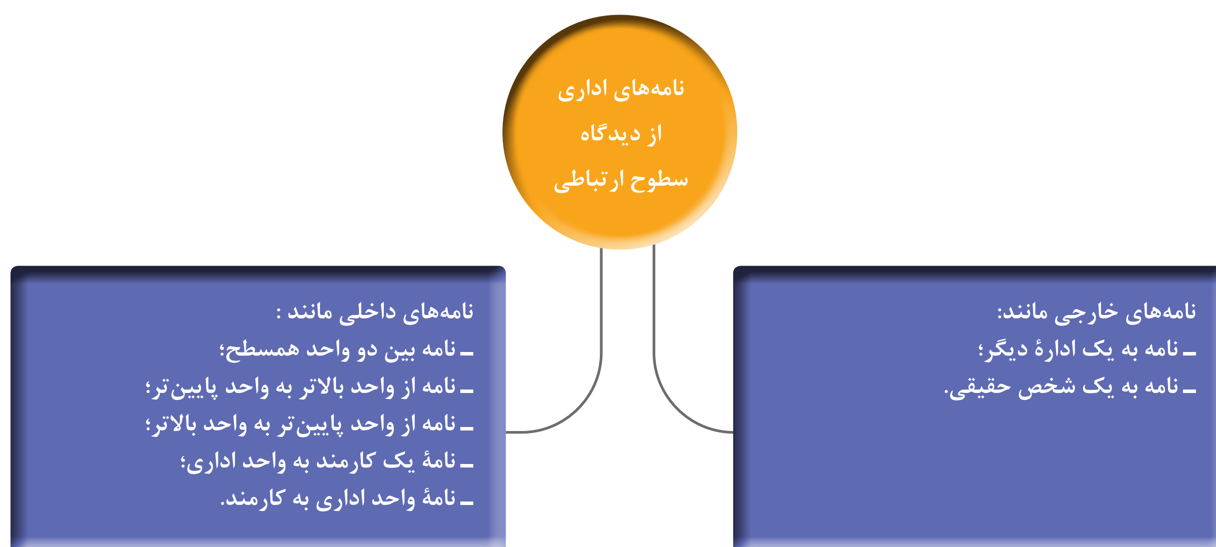
نامه‌های اداری به شکل‌های مختلف و با کاربردهای متفاوتی در نظام اداری جریان دارند. از این رو برای بررسیِ بهتر این نامه‌ها می‌توان آنها را از دو دیدگاه «ماهیت کار» و «سطوح ارتباطی» تقسیم‌بندی نمود و سپس در تنظیم عنوان‌های آنها به ضوابط یادشده پرداخت.



نمودار ۱ـ۲۳: انواع نامه‌های اداری



نمودار ۲ـ۲۳: انواع نامه‌های اداری از نظر ماهیت کار



نمودار ۳ـ۲۳: انواع نامه‌های اداری از دیدگاه سطوح ارتباطی

فعالیت غیر کلاسی ۲



۱ـ بررسی کنید هر کدام از نامه‌های داخلی و خارجی چه ویژگی‌ها و قواعدی دارند؟ کاربرد هر کدام از آنها چیست؟

۲ـ برای گروه خود، بخشنامه، دستورالعمل، آیین‌نامه و گزارش تهیه کنید و پس از بررسی بخش‌های مختلف آنها، در مورد تفاوت‌هایشان به تبادل‌نظر بپردازید.

فعالیت کلاسی ۳



هر کدام از نامه‌های زیر در کدام دسته از بخش‌بندی‌های «ماهیت کار» و «سطوح ارتباطی» قرار می‌گیرند؟

مثال	ماهیت کار	سطوح ارتباطی
نامهٔ تقاضای استعفای حسابدار از شغل خود؛	نامهٔ درخواستی	نامه از واحد پایین‌تر به واحد بالاتر
نامه از ادارهٔ بازرسی فدراسیون بوکس برای بررسی امکانات و شرایط ورزشکاران؛		
نامه‌ای از روابط عمومی آموزش و پرورش به مدیران مهدکودک‌ها برای جشن‌های دههٔ فجر؛		
نامه‌ای از شرکت حمل‌ونقل به آژانس‌های هواپیمایی برای افزایش ارائهٔ خدمات به مسافران؛		

۴ـ۲۳ـ نقش و آثار ارتباط در امور اداری

نقش نامه‌های اداری در سرنوشت سازمان از نظر موفقیت یا شکست آن بسیار مؤثر است. بدین معنا که با کوچک‌ترین اشتباهی در نگارشِ یک نامه ممکن است فرصت و منافع سازمان از بین برود. مثلاً رسا بودن مطلب، زیبایی نوشتار و رعایتِ نکات نگارشی ممکن است سبب ارتقای مالی، اداری و معنوی سازمان و کارمندان شود. به هر حال، کیفیت نامه‌های اداری و رعایت نکات فوق در آنها، در پیشبرد اهداف سازمان یا اداره، دارای اثرات زیر است:

۱ـ اثرات مالی ۲ـ اثرات حقوقی ۳ـ راهنمایی آیندگان برای ادارهٔ امور ۴ـ تاریخ‌ها و قضاوت‌ها ۵ ـ مستندسازی.

۵ـ ۲۳ـ اجزای نامهٔ اداری

نامـهٔ اداری از پنج بخش زیر تشـکیل می‌شـود: سـرلوحه، عناوین نامه، (گیرنده، فرسـتنده و موضـوع)، متن‌نامه، امضـای نامـه و گیرندگان رونوشـت که بـدون هریک از ایـن بخش‌ها، نامهٔ اداری ناقـص خواهد بود.

سـرلوحهٔ نامـه: بخـش بالایـی نامـهٔ اداری اسـت کـه در آن آرم الله، عبـارت جمهـوری اسـلامی ایـران، نـام وزارت‌خانـه و مؤسسـه یـا سـازمان، بسـمه‌تعالی، شـماره، تاریـخ و پیوسـت آمـده اسـت.

عناوین نامه: عنوان گیرنده، فرستنده و موضوع نامه در این بخش قرار دارند.

متـن نامـه: مهم‌تریـن بخـش نامـه و در واقـع، شـرح مطالبـی اسـت کـه در ارتبـاط بـا موضـوع نامـه نوشـته می‌شـود و در حقیقـت بیانگـر «هـدف نامـه» اسـت.

امضـای نامـه: رکـن اساسـی هـر نامه امضـای نامه اسـت، چـرا که بـدون آن، نامـه سـندّیت ندارد. مسـئولیت اصلـی محتویـات نامـه بـر عهـدهٔ امضاکننـدهٔ نامـه اسـت کـه نـام و نام‌خانوادگـی و سِـمَت او در پایان و سـمت چـپ نامه قـرار دارد.

گیرندگان رونوشـت: گیرندگان رونوشـت برای اطلاع واحدهای سـازمانی و اشـخاصی اسـت کـه موضوع نامه بـه آنهـا مربوط اسـت. محـل آن پایین‌تر از امضای نامه و در سـمت راسـت می‌باشـد.

انـدازه و ابعـاد نامـه: نامه‌هـای اداری بـر اسـاس میـزان محتـوای نامـه در دو قَطـع کوچـک و بزرگ انتشـار می‌یابـد (A۴ و A۵).

فعالیت کلاسی ۴

در نامهٔ زیر اجزای مشخص شده را نام‌گذاری کنید.

باسمه تعالی

نشان فرستنده نامه

[illegible]

شماره:
تاریخ:
پیوست:

برادر ارجمند جناب آقای ...
معاون محترم ...

سلام علیکم

با احترام، نظر به درخواست آن معاونت، به پیوست مدارک مربـوط بـه استخدام سرکار خانم .... برای اقدام لازم ارسال می‌شود.

نام و نام خانوادگی
سمت

رونوشت:

فعالیت کلاسی ۵



مکاتبات زیر را با حفظ تمام قوانین نامه‌نگاری اداری در کلاس تمرین کنید و بگویید این موارد مربوط به کدام‌یک از چهار عرصهٔ محوری ارتباط می‌باشند؟

۱ـ یادداشتی به ادارهٔ بایگانی جهت دریافت پروندهٔ قرارداد با شرکت حمل‌ونقل «الف» بنویسید.

۲ـ نامه‌ای به ادارهٔ کارگزینی بنویسید و در آن تقاضا کنید حکم استخدام آزمایشیِ آقای ستار امامی کارشناس جدید واحد حسابداری را صادر کند.

۳ـ خانم نازنین کریمیان مربی قایقرانی نوجوانان، اغلب با تأخیر به باشگاه می‌آید. طی نامه‌ای موضوع را به ایشان اطلاع دهید.

۴ـ یادداشتی به عنوان مدیر به یکی از مربیان مهدکودک، جهت تشکیل کلاس‌های آموزشی و ورزشی برای کودکان بنویسید.

فعالیت کلاسی ۶



در گروه‌های کلاسی:

دو نمونه از انواع مکاتبات اداری را برای گروه خود انتخاب کنید. سپس فعالیت‌های زیر را انجام دهید. موارد زیر مربوط به کدام‌یک از چهار عرصهٔ محوری ارتباط هستند؟

۱ـ نامه‌ای بنویسید و در آن نامه، کاستی‌های واحد حسابداری را به مافوق خود اطلاع دهید.

۲ـ تقاضایی طراحی کنید و در آن از مافوق خود برای واحد تعمیرات شرکت حمل‌ونقل، درخواست افزایش بودجه نمایید.

۳ـ درخواست سرویس برای ایاب و ذهاب بازیکنان تیم از رئیس باشگاه.

۴ـ گزارش پایان ماه امور اداری به کارمند هم‌رتبه در شرکت حسابداری.

۵ـ دستور شروع بازسازی بخش‌های قدیمی پایانهٔ مسافربری.

۶ـ نامه‌ای از روابط عمومی ادارهٔ آموزش و پرورش به مدیر مهدکودک برای استفاده از امکانات تفریحی.

۷ـ نامه‌ای از یک ورزشکار به صندوق رفاه فدراسیون مبنی بر درخواست وام.

۸ـ نامه‌ای به مدیر هنرستان خود بنویسید و از او تقاضا کنید برای شما کلاس‌های تقویتی برگزار کند.

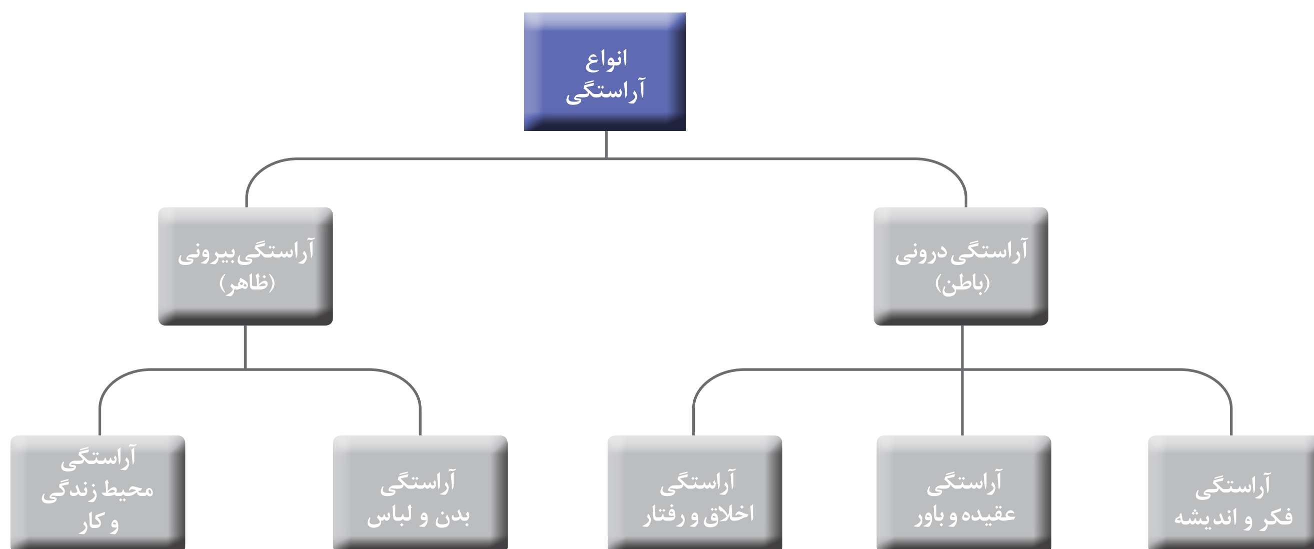
درس ۲۴
آراستگی

آراسـتگی چیسـت و چـه انواعـی دارد؟ آیا آراسـتگی بـا مقبولیت و پذیرفته شـدن ارتبـاط دارد؟ محیط زیسـت و محیـط کار آراسـته چگونـه محیطـی هسـتند؟ انسـان‌های آراسـته چـه ویژگی‌هایـی دارند؟ آیا شـما انسـان‌های آراسـته و محیط‌هـای آراسـته را دوسـت داریـد و خواهـان ارتبـاط مؤثّـر و سـازنده با آنها هسـتید؟

۱ــ۲۴ــ معنای آراستگی و انواع آن

«آراسـته» در لغـت، یعنـی زینـت داده شـده، منظـم و مرتـب، شـاد و آبـاد و آراسـتگی یعنـی زیبـا سـاختنِ با «افزایـش» و پیراسـتگی یعنـی زیبـا سـاختنِ بـا «کاهش».

مثـلاً، بـه زیبـا سـاختن در و دیـوار بـا رنگ‌آمیـزی و زیبـا سـاختنِ گفتـار با صـدق و راسـتی، «آراسـتن» گفته می‌شـود، همان‌طـور کـه بـه مرتب سـاختن و زیباسـازی موها بـا کوتاه‌کـردن و اصلاح یـا به زیبا سـاختن کلام و گفتـار بـا زدودن دروغ از آن «پیراسـتن» گفتـه می‌شـود. پـس آراسـتگی و پیراسـتگی هـر دو بـه یـک معنا و دو روی یـک سـکّه‌اند.



نمودار ۱ــ۲۴: انواع آراستگی

آراستگی ظاهر

هـرگاه ظاهـر بـدن و لبـاس انسـان و محیـط زندگی و کار او آراسـته بـه زیبایی‌ها و کمالاتی باشـد که با چشـم سـر دیـده شـود بـه گونه‌ای که سـبب جـذب افراد و بَهجت و سـرور آنها شـود، بـه آن، «آراسـتگی ظاهر» گفته می‌شـود. نمونه‌هـای ایـن نـوع آراسـتگی عبارت‌اند از:

- شست‌وشو، اصلاح و شانه زدن موها؛
- کوتاه کردن ناخن‌ها، تمیز بودن و نظافت مرتب دهان و دندان‌ها و خوش‌بو ساختن بدن؛
- مرتب و تمیز بودن لباس‌ها و کفش‌ها؛
- جمع‌آوری، بازیافت، یا دفع بهداشتی زباله‌ها و پسماندهای خانگی، صنعتی و بیمارستانی؛
- چیدمان درست و منظم ابزار و وسایلِ کار و منزل در قفسه‌ها و محل‌های مناسب؛
- رعایت بهداشت و نظافت محیط کار و زندگی؛
- کاشت گل، گیاه و درخت و ایجاد فضای سبزِ مطلوب در محیط کار و زندگی، خیابان‌ها و پارک‌ها؛
- رنگ‌آمیزی مطلوب و مناسب سالن‌ها، اتاق‌ها، کلاس‌ها، در و پنجره‌ها و سایر قسمت‌های محیط کار و زندگی.

این نوع آراستگی‌ها باعث افزایش اعتماد به نفس افراد، بالا رفتن ارزش و احترام آنها نزد دیگران و مقبولیت و پذیرش آنها از سوی دیگران می‌شود. همچنین، رعایت آراستگی در محیط کار و زندگی موجب افزایش بازدهی کار، شادابی و نشاط افراد، رعایت نظم و افزایش سطح رضایت‌مندی خود و دیگران می‌شود و در شرایط برابر، افرادی که دارای ظاهر آراسته‌تری در محیط کار و زندگی هستند، شانس بالاتری برای ارتقای شغلی خود دارند.

فعالیت کلاسی ۱



مناسب‌ترین نوع آراستگی و ضرورت و فواید رعایت آن را در هرکدام از موقعیت‌های زیر تعیین کنید.

ـ انسان در حال نماز (زن و مرد)؛
ـ شرکت در مراسم مذهبی (عزاداری در محرم، شرکت در جشن‌های مذهبی مانند نیمهٔ شعبان و...)؛
ـ حضور در اجتماع (زن و مرد) و انجام وظیفه؛
ـ حضور در محل کار (زن و مرد)؛
ـ گفت و گوی با همکاران؛
ـ حضور زنان ورزشکار ایرانی در مسابقات داخلی و خارجی؛
ـ حضور در پارک‌ها و سایر فضاهای سبز شهری؛
ـ حضور در یک مجموعهٔ ورزشی برای دیدن یک مسابقه.

نکته: آراستگی ظاهرِ فرد، یک فضیلت و هنر است و موجب سرور و انبساط خاطر خودِ فردِ آراسته و دیگران می‌شود و با خودنمایی ــ که خداوند در سورهٔ احزاب آیهٔ ۳۳ آن را رفتاری زشت و جاهلانه شمرده و از آن به شدّت نهی فرموده است ــ بسیار متفاوت است.

آراستگی باطن

هرگاه افکار، عقاید و اخلاق و رفتار انسان، آراسته به زیبایی‌ها و کمالاتی باشد که آن زیبایی‌ها و کمالات نه با چشم سر بلکه از راه آثار و نتایج آنها و از طریق بینش و بصیرت درک شود، «آراستگی باطن» حاصل شده است. نمونه‌هایی از این نوع آراستگی عبارت‌اند از:

- پیراسته شدن فکر انسان از جهل، غفلت، خرافه، تعصب کور، کوتاه نظری و...، و در مقابل، آراسته‌شدن آن به نور علم، دانش و بصیرت.
- پیراسته شدن عقیدهٔ انسان از کفر، شرک و نفاق و در مقابل آراسته شدن آن به توحید ناب و خالص.
- پیراسته شدنِ اخلاق و رفتار انسان از رذایل و زشتی‌های اخلاقی مانند خیانت، دروغ، جُبن، عجله، ظلم، تکبّر، زیاده‌خواهی، حرص، بی‌تابی و بی‌قراری و ... و در مقابل آراسته شدن آن به فضایل و زیبایی‌های اخلاقی مانند وفای به عهد و پیمان، صدق و راستی، شجاعت، عدالت، تواضع، قناعت، صبر و بردباری و ... .

این نوع آراستگی سبب می‌شود که چشمِ انسان حقیقت‌بین شود و خیانت نکند، گوش او شنوای سخن حق شود و جز حق نشنود، زبان انسان دروغ نگوید، تهمت نزند و غیر سخن حق را جاری نسازد، دست و پای انسان نلغزد و فقط برای یاری حق و دفاع از مظلوم و کسب رزق و روزیِ حلال حرکت کند و در نهایت، همان‌گونه که در مورد آراستگی ظاهر گفته شد، قطعاً به طریق اَولی، آراستگی باطن نیز سبب صحّت، سلامت، دوام، اصلاح و توسعهٔ همهٔ روابط انسان‌ها و در همهٔ عرصه‌های چهارگانه می‌شود.

یکی از مصادیق آراستگی‌های ظاهر و باطن را می‌توان در دوران دفاع مقدس و در نزد رزمندگان اسلام به‌خوبی مشاهده نمود. از یک سو رزمندگان ما هیچ وقت از استحمام، غسل، وضو، مسواک و استعمال بوی خوش عطر در آن شرایط دشوار جبهه و جنگ غافل نبودند و همواره از سنگر و لباس آنها بوی خوش عطر محمدی به مشام می‌رسید (توجه به آراستگی ظاهر). از سوی دیگر این عزیزان با صبر و مقاومت، وحدت و همدلی، شجاعت بی‌نظیر، نمازها و نیایش‌های خالصانه و ایمان استوار خود، به استقبال از «اِحدَی الحُسنَیَیْن» (یکی از دو نیکی: پیروزی یا شهادت) می‌شتافتند (آراستگی‌های باطنی).



جا دارد توجه به آراستگی در ظاهر و باطن از سوی رزمندگان عزیز آن دوران مقدس، در همهٔ عرصه‌های زندگی و برای همهٔ مردم خصوصاً جوانان و نوجوانان امروز ما الگویی ماندگار و کاربردی باشد.

نکتــه: اخـلاق، دارای یـک بُعد درونی و یک بُعد بیرونی اسـت. آراسـته شـدن باطن و درون انسـان به فضایل و زیبایی‌هـا، مربـوط بـه بُعـد باطنی اخلاق اسـت و آراسـته شـدن رفتـار و اعمال بیرونی انسـان بـه فضایل و زیبایی‌هـا، مربـوط بـه بُعـد ظاهـری و بیرونـی اخلاق اسـت. البته همان‌طـور که قبلاً گفته شـد ایـن درون و بـرون اخـلاق، هرکـدام تأثیر متقابـل و مداومی بر یکدیگـر دارند.

فعالیت کلاسی ۲



در گروه‌هـای کلاسـی، در وضعیت‌هـای بیـان شـده، انـواع آراسـتگی درونـی را که فرد ملـزم به رعایت آنهاسـت تعیین کنید.

۱ـ مدیر شرکت حمل‌ونقل در برابر کارکنان و کارکنان شرکت حمل‌ونقل در برابر مدیر؛
۲ـ مشتری شرکت حسابداری در برابر سرپرست حسابداری و سرپرست حسابداری در برابر مشتری؛
۳ـ هنرآموز در برابر هنرجو و هنرجو در برابر هنرآموز؛
۴ـ فرزندان در برابر پدر و مادر و پدر و مادر در برابر فرزندان؛
۵ـ مربی در برابر بازیکنان تیم و بازیکنان تیم در برابر مربی؛
۶ـ راننده در مقابل مسافر و مسافر در مقابل راننده.

فعالیت کلاسی ۳



هـر یـک از مـوارد زیـر کدام نوع از آراسـتگی درونـی را در بر دارد؟ چـه موارد دیگـری را می‌توانید بیان کنیـد؟ جدول زیـر را تکمیل کنید.

موارد	آراستگی		
	اندیشه	گفتار	رفتار
۱ـ پرهیز از شایعه‌سازی علیه دوست خود		✓	
۲ـ دوست داشتن همهٔ فرزندان توسط والدین(تبعیض قائل نشدن)			✓
۳ـ به‌کارگیری دانش خود در جهت خدمت‌رسانی به دیگران			
۴ـ احترام به بزرگ‌ترها			
۵ـ پرهیز از اسراف رستوران‌دار			
۶ـ تلاش فوق‌العادهٔ هنرجو			
۷ـ بصیرت هنرمند، معلم، سیاستمدار و...			

۸ـ مراقبت از حیوانات			
۹ـ دلسوزی پزشک، والدین و...			
۱۰ـ دادن اطلاعات راه‌گشا به مدیر			
۱۱ـ توقف پشت چراغ قرمز			
۱۲ـ جمع‌آوری زباله‌ها از محیط اطراف			
۱۳ـ برنامه‌ریزی و تدبیر در کارها			
۱۴ـ صبر و بردباری			
۱۵ـ رازداری			
۱۶ـ			
۱۷ـ			
۱۸ـ			
۱۹ـ			
۲۰ـ			

۲ـ ۲۴ـ اهمیت و ضرورت آراستگی

آراستگی چه در ظاهر و چه در باطن، سبب توسعهٔ روابط پایدار، مؤثّر، سازنده و خَلّاق بین انسان و خدا، انسان و طبیعت، انسان و خود و انسان و دیگر مردم است.

آراستگی انسان در همهٔ انواع آن، در اولین برخورد دیگران با او و نوع برداشت و تصوّری که دیگران از او و نوع رابطه‌ای که با او خواهند داشت، بسیار مؤثر است. بنابراین جا دارد هرکس برای بهره‌مندی از رابطه‌ای سازنده و خلاق در همهٔ عرصه‌های چهارگانه به ویژه ارتباط با دیگران، خود را از همهٔ رذایل و زشتی‌ها، پیراسته کند تا زمینه و بسترِ آراسته شدن او به همهٔ فضایل و زیبایی‌ها فراهم شود.

۳ـ ۲۴ـ رابطهٔ متقابل بین آراستگی ظاهر و آراستگی باطن

ظاهر و رفتار هرکس، نشان‌دهندهٔ باطن و اندیشهٔ اوست و از سوی دیگر، باطن و افکار هرکس، زیربنا و سازندهٔ ظاهر و رفتار اوست، مثلاً کسی که در اعمال و رفتار خود نظم و برنامه‌ریزی دارد، معلوم می‌شود که در باطن و اندیشه نیز زیباگرا و خوش‌فکر است. از سوی دیگر، رفتارهای ظاهری و بیرونی فرد نیز به تدریج بر باطن، اندیشه و اخلاق او تأثیرگذارند و روحیهٔ او را تغییر می‌دهند.

بنابرایـن، همان‌طـور کـه ظاهـر بـدن و محیـط زیسـت و کار انسـان باید بـا زیبایی‌هـای ظاهری آراسـته گردد، فکـر و دل انسـان نیـز کـه خانـهٔ خداسـت، بایـد بـا زیبایی‌ها و کمـالات معنوی آراسـته گـردد. زیـرا همان‌گونه کـه خداونـد زیبـا، زیباآفریـن و زیبادوسـت اسـت، مخلوقـات او نیـز زیبا هسـتند و انسـان به عنـوان بزرگ‌ترین آیـت الهـی و خلیفـهٔ خـدا روی زمین، نـه تنها همـواره به زیبایی و آراسـتگی گرایـش دارد بلکه بـه زیباآفرینی، خلّاقیـت و آفرینـشِ انـواع هنرها اقـدام می‌کند.

نکتــه: انسـان نـه فقـط در ظاهـر و هنـگام حضـور در اجتمـاع و در روابطـش با مـردم باید مرتب و آراسـته باشـد بلکـه در باطـن و در همـهٔ حالت‌هـا و زمان‌هـا، حتـی در تنهایـی و خلوت خـودش هم باید آراسـته به فضایـل و کمـالات ظاهـری و باطنـی باشـد و سـعی نماید در حـدّ تـوان، تمام افـکار و اندیشـه‌ها و خلقیات زشـت و باطـل را از خـود دور نمایـد. زیـرا گرایـش بـه زیبایـی، آراسـتگی و زیباآفرینی، با سرشـت و فطرت انسـان آمیختـه شـده اسـت و بـه قومیت و جنسـیت افـراد و زمان و مـکان آنها بسـتگی ندارد.

فعالیت کلاسی ۴



در گروه‌هـای کلاسـی دربـارهٔ ضرب‌المثـلِ «از کـوزه همان بـرون تراود کـه در اوسـت» و اینکه چگونه ارتبـاط بیـن آراسـتگی ظاهر و باطـن را بیان می‌کنـد، بحث کنید.

۴ـ۲۴ـ آراستگی پوشش و لباس

پوشـش و لبـاس افـراد، همیشـه و در هـر حالـت مخصوصـاً در محیـط کار و هنـگام حضـور در اجتمـاع، باید به لحـاظ نظافـت، رنـگ، جنـس، طرح، اندازه و غیر اینها، مرتب، چشـم‌نواز و آراسـته باشـد. این امر ممکن نیسـت مگر آنکه پوشـش و لباس با جنسـیت، سـن و سـال، دین و فرهنگ، زمان و مکان اسـتفاده و کار و شـغل افراد متناسـب باشـد. مثـلاً لبـاس یـک خانـم کارمند با لبـاس یک آقـای کارمنـد متفاوت اسـت، همان‌طـور که نوع لبـاس و پوشـش فـرد مسـلمان با غیرمسـلمان، یـا نوع لباس یـک خانم لُر بـا خانم بلـوچ، عرب یا کُـرد متفاوت اسـت. همچنیـن، لبـاس خلبان، مکانیک، ورزشـکار، آشـپز و غیـر اینها در محیـط کار با یکدیگر متفاوت اسـت، و یـا رنـگ لبـاس تکنسـین اتـاق عمل بـا رنگ لبـاس پرسـتار، و یا رنگ لبـاس یک هنرجـو در زمیـن ورزش با لبـاس او در کارگاه یا کلاس درس بسـیار متفاوت اسـت.

امّـا مهم‌تـر از اینهـا، توجـه بـه کیفیـت پوشـش و لبـاس، از جملـه بدن‌نمـا نبـودن، تنـگ یـا گشـاد نبـودن غیرمتعـارف، پـاک و مبـاح بـودن (یعنـی نجـس نباشـد و از پـول حـرام تهیه نشـده باشـد) و نیز پوشـش کامل بـدن در حـدّ عقـل و شـرع مخصوصـاً در محیـط کار و حضـور در اجتمـاع اسـت کـه بایـد دقیقـاً رعایت شـود. در غیـر ایـن صـورت و بـا رعایـت نشـدن ایـن اصول و تناسـب‌ها، بـه جای اینکـه لباس سـبب زینـت و زیبایی، پوشـش، حفاظـت، احتـرام و وقـار بـرای افراد شـود، موجب ریـا و خودنمایی، جلـب توجه دیگـران، غفلت از کار و تمسـخر دیگـران می‌شـود و در نهایـت انسـان را از مسـیر کمـال و سـعادت و ارتبـاط موثّر و سـازنده با خدا و مـردم محروم می‌سـازد.

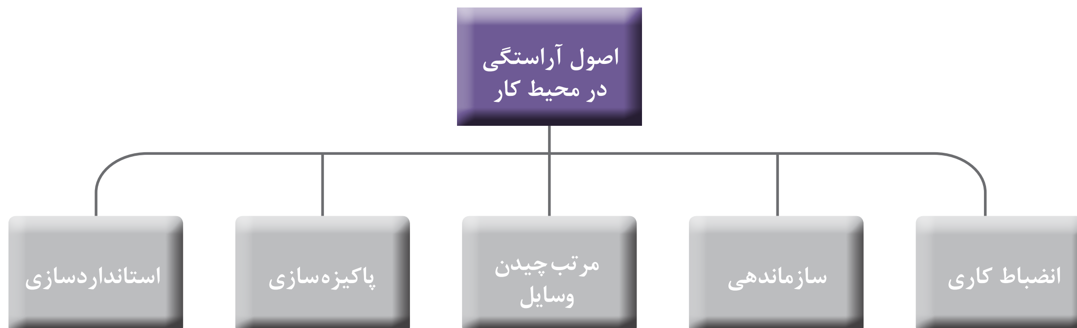
فعالیت کلاسی ۵



برای هرکدام از موقعیت‌های زیر چه نوع لباس و با چه رنگی توصیه می‌کنید؟
ـ شرکت در گروه سرود هنرستان؛
ـ حضور در جلسهٔ خواستگاری؛
ـ رفتن به هنرستان؛
ـ شرکت در جشن دانش‌آموختگی (فارغ التحصیلی)؛
ـ شرکت در یک مجموعهٔ ورزشی برای دیدن مسابقه؛
ـ مربیگری مهدکودک و کودکان؛
ـ حضور در سالن یا زمین ورزشی یا استخر شنا برای انجام مسابقه.

۵ـ۲۴ـ آراستگی در محیط

آراستگی در محیط، شامل آراستگی در خانه (خانواده)، مدرسه، محیط کار و جامعه است. آراستگی محیط با هدفِ رعایتِ ایمنی و بهداشت، افزایش بهره‌وری، صرفه‌جویی در وقت و هزینه‌ها، ارتقای کیفیت محصولات، پیشگیری از خرابی‌ها و مواردی از این قبیل به کار برده می‌شود و دارای پنج اصل زیر است:



نمودار ۲ـ۲۴: اصول آراستگی در محیط کار

۱ـ پاکیزه‌سازی: پاکیزه‌سازی محیطِ کار شامل موارد زیر است:
- جمع‌آوری و تحویل زباله‌ها به مراکز بازیافت یا دفع بهداشتی آنها؛
- نظافت و پاک‌سازی ابزار و وسایل کار؛
- چیدمان مرتب و منظم ابزار و وسایل در قفسه‌ها و در محل مناسب و...

هرگاه این موارد انجام شد، محیط کار به فضایی آراسته، جذّاب و چشم‌نواز تبدیل می‌شود.

۲ـ سازماندهی: سازماندهی در عام‌ترین مفهوم، عبارت است از نظم دادن به کلیهٔ اجزای محیط، جهت رسیدن به اهداف. در این مرحله باید وسایل غیرضروریِ هر قسمت را تعیین کرد و آنها را از وسایل موردنیاز و ضروری جدا ساخت. در این مرحله، وسایل باقی‌مانده باید به گونه‌ای در محیط باشند که به راحتی در دسترس قرار گیرند و دارای ظاهری آراسته باشند.

۳ـ مرتب چیدن وسایل: پس از جدا کردن وسایل ضروری از غیرضروری و دورکردن غیرضروری‌ها از محیط، آنچه باقی می‌ماند باید در وضعیتی سامان‌یافته و مرتب استقرار یابد. هدف از اجرای این مرحله، «استقرار منظم و مرتب اشیاست به گونه‌ای که اشیای موردنیاز در زمان و به مقدار موردنظر در دسترس باشد». نتیجهٔ اجرای این اصل، دستیابی سریع به آنهاست.

۴ـ استانداردسازی: هدف از این اصل، اجرای برنامه‌هایی به منظور حفظ و نگه‌داری نتایجی است که از پیاده‌سازی اصول اول تا سوم به‌دست آمده است. در اجرای این اصل، اصول مهندسی و رعایت برخی استانداردها مفید خواهد بود. برای پیاده‌سازی این اصل لازم است علائمی عام مانند علائم راهنمایی و رانندگی وضع و اجرا شود. این علائم را همه باید به سادگی درک و فهم کنند و گیج‌کننده نباشند.

۵ـ انضباط کاری: انضباط در این مفهوم، مساوی با تغییر عادت‌های نادرست و ایجاد عادت‌های مطلوب است. سازمان‌یافتگی و انضباط، چیزی است که شما در ارتش و پادگان‌های نظامی می‌توانید نشانه‌های ظاهری آن را به خوبی ببینید. پرداختن به ظواهر و زیباسازی فضا و تمرین‌های مختلف مربوط به رعایت نظم، زمان و آمادگی برای رویارویی با حوادثی چون آتش‌سوزی و زلزله و تدوین دفترچه‌های راهنما از فعالیت‌های مهم این مرحله است.

فعالیت کلاسی ۶



در گروه‌های کلاسی، ضمن مقایسهٔ دو محیط کاری زیر، بررسی کنید هر کدام از این محیط‌ها چه تأثیری بر عملکرد کارکنان شرکت حسابداری می‌گذارند؟

۱ـ محیط کاری مرتب و آراسته؛

۲ـ محیط کاری نامرتب و به‌هم‌ریخته.

فعالیت غیرکلاسی ۱



به کمک هنرآموز خود و با گروه‌های پنج نفره به نمازخانه، کارگاه، آزمایشگاه و حیاط هنرستان خود مراجعه کنید. با دقّت، آراستگی‌ها و زیبایی‌ها و نیز نابسامانی‌ها و زشتی‌های احتمالی را فهرست کنید و طی یک گزارش، به مدیر هنرستان خود تحویل دهید. خود نیز در حدّ توان در رفع این نابسامانی‌ها اقدام نمایید.

فعالیت کلاسی ۷



اگر شما یک شرکت حمل‌ونقل باربری داشته باشید برای اثبات آراستگی عملی و اخلاقی خود چه اقداماتی می‌کنید و چه نوع کالا یا خدماتی را به مردم ارائه می‌دهید؟ (این فعالیت را با توجه به رشتهٔ تحصیلی خود انجام دهید.)

۱ــ من مواد زائد محصولات خود را در محیط اطراف نمی‌ریزم.
۲ــ
۳ــ
۴ــ

فعالیت کلاسی ۸



به نظر شما آراستگی در محیط (پارک‌ها، جنگل‌ها، دریاچه‌ها، محل‌های رفت‌وآمد و ...) به چه صورت باید رعایت شود؟ آراستگی در محیط به کدام عرصهٔ محوریِ ارتباط اشاره دارد؟ جدول زیر را تکمیل کنید.

۱ــ بر روی تنهٔ درختان و پل‌ها یادگاری ننویسیم. شاخهٔ درختان را نشکنیم.
۲ــ
۳ــ
۴ــ

درس ۲۵
زبان بدن (۱)

زبان بدن چیست؟ زبان بدن در برقراری ارتباط چه کاربردی دارد؟

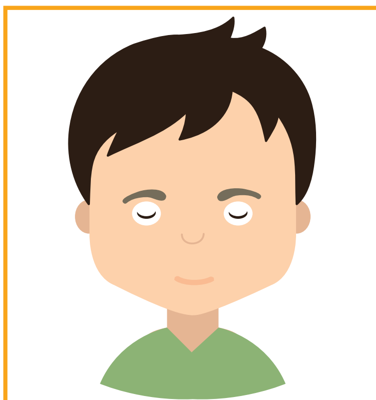
بـه انتقـال پیام‌هـای غیرکلامـی میـان افـراد که توسـط اعضای بـدن و حرکات چهـره، انجـام می‌گیرد «زبـان بدن» می‌گوینـد. بـا ایـن زبـان فرد از طریـق رفتارهای فیزیکی خـود بدون آنکه صحبت کند، قادر اسـت با دیگـران ارتباط برقـرار نمایـد. زبـان بـدن در مذاکرات و در زندگی کاری و شـخصی نقش مؤثر دارد و با شـناخت آن می‌توان موفق‌تر ظاهر شد.

۱ــ۲۵ــ چشم‌ها



مالش چشم

گاهـی اوقـات فردی که چشـمش را با انگشـت اشـاره مالـش می‌دهـد نشـانۀ آن اسـت کـه قصـد فریـب و نیرنـگ دارد. البتـه ایـن موضـوع صـد درصـد نیسـت بلکـه یـک علامت اسـت. از آن جایی که فـرد دروغگو می‌خواهـد تمـاس دیـداری را قطـع کنـد، بـه دنبـال بهانـه اسـت و بـه این طـرف و آن طرف نـگاه می‌کند. ایـن حرکـتِ غیـرارادی بیانگر آن اسـت که فـرد قصد دروغ یـا فریـب دارد.



چشمان بسته

هنگامـی کـه فـرد، چشـم خـود را طولانی‌تر از چشـم بـر هـم زدن متعـارف می‌بنـدد، می‌خواهـد بـا ایـن حرکـت، بی‌میلـی خـود را از ادامۀ ارتبـاط بـا طـرف مقابـل نشـان دهد.



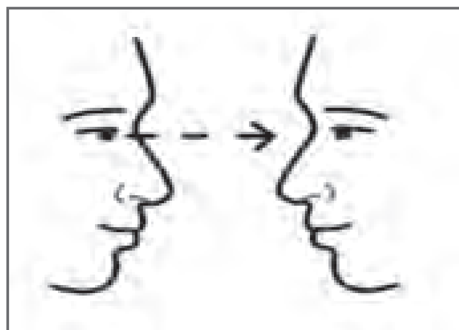
نگاه خیرۀ شدید

ایـن حرکـت نشـانۀ حالـت تهاجمـی، سـلطه‌جویانه و تهدیدآمیـز در فـرد اسـت.



ابروهای گره‌خورده

پدید آمدن شیار بین دو ابروی فرد دلالت بر اضطراب، درد، ترس یا ترکیبی از این حالت‌ها دارد.



برقراری ارتباط چشمی در محیط

در برقراری ارتباط چشمی کاربردهای زیر دنبال می‌شود:

۱ـ هنگامی که فرد، با استفاده از نگاه خیره و مستقیم بر روی چشم طرف مقابل نگاه کند، خود را جدی نشان می‌دهد و بیان می‌کند که هدف او انجام دادن کار است. اما هنگامی که به صورت خیره به پایین چشمان طرف مقابل خود نگاه کند به معنای تمایل شخص برای ایجاد رابطهٔ دوستانه و غیررسمی است.

۲ـ در برخوردهای تجاری ۷۰ تا ۸۰ درصد از زمان، صرف ارتباط چشمی می‌شود. کمتر از این مقدار نشان‌دهندهٔ خستگی و نداشتن اعتمادبه‌نفس است.

۳ـ ابتدای گفت‌وگو و مکالمهٔ با دیگران بهترین زمان برای برقراری ارتباط چشمی است. در هنگام خداحافظی نیز حفظ این ارتباط چشمی موجب می‌شود تا تصویر ذهنی مثبتی از فرد در ذهن طرف مقابل باقی بماند.

فعالیت کلاسی ۱



کدام‌یک از موارد زیر به ارتباط چشمی نیاز دارد؟ این موارد جزء کدام عرصهٔ محوری ارتباط‌اند؟

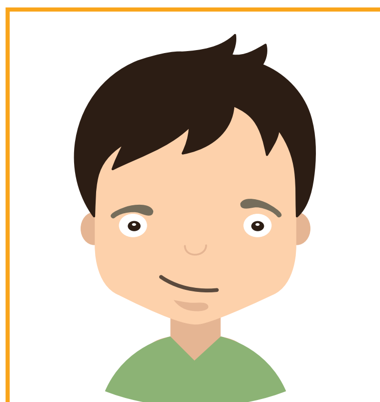
- صحبت کردن مادر با دختر در مورد ازدواج؛
- محبت کردن پدر نسبت به فرزند خود؛
- درس جواب دادن هنرجو به هنرآموز خود؛
- گریه کردن ناگهانی فرد هنگام شنیدن خبر قبولی خود در آزمون استخدامی؛
- سؤال کردن زهرا از دوست خود دربارهٔ درستی کارش و تأیید آن توسط دوستش، با بستن چشم‌های خود؛
- عصبانی شدن مادری از دست فرزندش و نگاه کردن خیره به او.

۲ـ۲۵ـ دهان

خنده، وضع و حالتی در صورت است که در برقراری ارتباط بسیار مؤثّر است. خنده می‌تواند بیانگر احساسات و حالات درونی خوشایند مانند شادی، علاقه، ادب و آرامش و یا ناخوشایند مانند هیجان، نگرانی، تمسخر و ... باشد ولی بیشتر در ایجاد محیطی مثبت و دلپذیر در ارتباطات مؤثّر است.

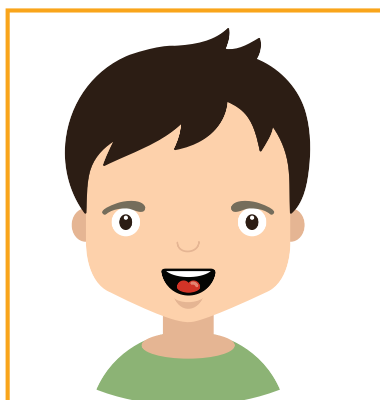
خندهٔ زورکی(غیرواقعی)

نیشخند کنترل می‌شود و تا چشم‌ها گسترش نمی‌یابد. این حالت نشان‌دهندهٔ نداشتن صداقت در ارتباط است.



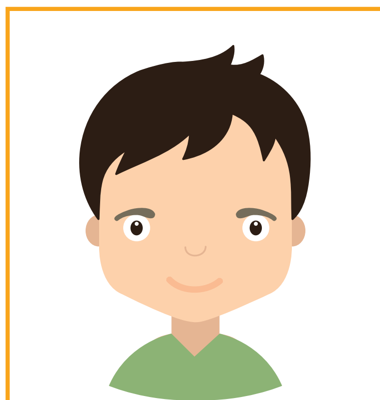
تبسم با دهان گشوده

در این حالت دندان‌های بالا نمایان می‌شود و به شخصی که با شما گفت‌وگو می‌کند می‌فهمانید که تمایل دارید با او بیشتر آشنا شوید.



تبسم با لب‌های بسته

این نوع از خندیدن جهت ادای احترام و نشان دادن ادب و نزاکت است.



انواع خندیدن و مفهوم آن

استفاده از نوع خندۀ مناسب و صحیح می‌تواند در هنگام برقراری ارتباط، محیطی صمیمی و مثبت را به وجود آورد.

ـ خندۀ ساده با شدت کم: در این نوع خندیدن گوشه‌های دهان به میزان کمی عقب کشیده می‌شود. این نوع خندیدن نشان‌دهندۀ اطمینان نداشتن و شک و تردید است و به گونه‌ای حاکی از روابط غیردوستانه است.

ـ خندۀ ساده و شدید: در این نوع خندیدن لب‌ها از هم فاصله می‌گیرند و قسمت کوچکی از دندان‌های فوقانی دیده می‌شود. این نوع خندیدن، دلگرمی و اطمینان را نشان می‌دهد و بهترین نوع خنده برای کسانی است که به دنبال برقراری ارتباط مناسب با آنها هستید.

ـ خندۀ بالا با شدت کم: لب‌ها با دندان‌های پایین اتصال برقرار می‌کنند. فقط دندان‌های فوقانی دیده می‌شوند. ارسال پیام همراه با این نوع خنده نسبت به خندۀ ساده و شدید اثری قوی‌تر، مطمئن‌تر و دوستانه‌تر دارد.

ـ خندۀ بالا با شدت بالا: در این نوع از خندیدن دندان‌های فوقانی بیشتر دیده می‌شوند و شکاف دهان عریض‌تر می‌شود. از این نوع خنده برای معاشرت با دوستان نزدیک و همکاران و مشتریانی که مدت زمان طولانی با آنها در ارتباط هستیم استفاده می‌شود.

نمودار ۱ــ۲۵: انواع خندیدن

فعالیت کلاسی ۲



در گروه‌های کلاسی، بازی «گل یا پوچ» را انجام دهید. چه کسانی در این بازی ماهرترند؟ چه کسانی بهتر می‌توانند گل را تشخیص دهند؟ از آنها بپرسید در تشخیص خود به چه نکاتی در چهره و حالت‌های بدن دقت می‌کنند.

فعالیت کلاسی ۳



در گروه‌های کلاسی ضرب‌المثل زیر را از نظر زبان بدن مورد تحلیل قرار دهید.
«رنگ رخساره خبر می‌دهد از سرّ ضمیر»

۳ـ۲۵ـ حالت‌های نشستن و مفهوم آنها



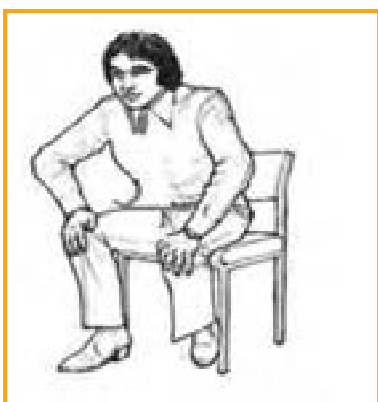
نگرش برتر نسبت به دیگران



احساس برتری



آمادهٔ پذیرش



تمایل به پایان گفت‌وگو



حالت بی‌توجّهی



برتری و اعتماد به نفس

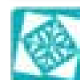
نکته: در تبلیغات باید به دنبال تصویر یا پیامی خاص برای جلب توجه مشتری بود. تصویرِ تبلیغاتی حاوی پیامی است که کلامی در آن رد و بدل نمی‌شود و تنها چیزی که مشتری را به آن جذب می‌کند نشانه‌های غیرکلامی زبان بدن است. پس در طراحی یک پیام یا یک تصویر تبلیغاتی باید به نکات زیر توجه کرد:

ـ آرم خاص و جالبی داشته باشید که نگاه‌ها را جذب کند.

ـ به طراحی چشم در تصویر توجه کنید. یک چشم باز، که نشان‌دهندهٔ شگفت‌زدگی است یا یک نگاه سرشار از آرامش، می‌تواند تأثیر بسزایی در احساس مخاطب داشته باشد.

ـ در تصاویر خود سعی کنید حالت‌های بدنی باز و صادقانه را نشان دهید.

فعالیت غیرکلاسی ۱



فرض کنید مدیر بازاریابی یک باشگاه ورزشی هستید و قصد طراحی یک تصویر تبلیغاتی برای نشان دادن فعالیت‌های آن را دارید. چند تصویر به صورت جداگانه طراحی کنید و به کلاس بیاورید.

فعالیت کلاسی ۴



در مورد نقش زبان بدن برای موفقیت ارتباط در موقعیت‌های زیر، با هم‌کلاسی‌های خود بحث و تبادل نظر کنید.

ـ مصاحبهٔ شغلی؛

ـ روز اول کار؛

ـ تعامل روزانه با سرپرست و همکاران؛

ـ دوستان و خانواده.

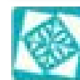
سپس بگویید نحوهٔ نشستن، برخاستن، سلام و احوال‌پرسی، پاسخ دادن به سؤالات، حالت چهره و صورت در هریک از موقعیت‌های بالا چگونه باید باشد؟

درس ۲۶
زبان بدن (۲)

۱ــ۲۶ــ کاربرد زبان بدن در قرآن

استفاده از زبان بدن در قرآن مخصوصاً آیات مربوط به قیامت تجلّی و نمود آشکارتری دارد و حقیقت حال و وضع افراد را به وضوح بیان می‌کند. زیرا آیات قرآن، بیانگر حقیقت هر عمل و نتیجهٔ آن است و از آنجایی که بین هر عمل و آثار و نتایج آن یک رابطهٔ حقیقی برقرار است نه رابطه‌ای اعتباری و موقّتی، پس آنچه را که قرآن بیان می‌کند، حقیقت جریانات و افعال انسان‌هاست نه صرف یک گزارش که ممکن است مطابق با واقع باشد یا نباشد. از جمله خداوند می‌فرماید: «آن روز چهره‌هایی خرّم و شاداب‌اند. به پروردگار خود می‌نگرند و چهرهایی در آن روز عبوس‌اند زیرا می‌دانند عذاب شکننده‌ای در پیش دارند»[۱]. همچنین حال ابرار و نیکان را این‌چنین توصیف می‌کند: «در چهره‌هایشان طراوت و خرّمیِ نعمت را می‌یابی»[۲]. و در آیات دیگری به روشنی حالاتِ افسوس، اندوه و ندامت اهل جهنم را بیان می‌کند از جمله می‌فرماید: «و به یاد آر روزی که ستمگر پشت دست‌های خود را به دندان می‌گزد و می‌گوید ای کاش همراه پیامبر راهی را (به سوی خدا) پیش می‌گرفتیم».[۳] و نیز در جای دیگر می‌فرماید: «تبه‌کاران به سیمایشان شناخته می‌شوند»[۴].

فعالیت غیرکلاسی ۱



با توجه به آیاتی که مطرح شد به نظر شما هر یک از ما در حوزهٔ روابط چهارگانه، لازم است چه اعمالی انجام دهیم تا روز قیامت در پیشگاه خداوند شرمنده نباشیم و حضورمان با چهره‌های عبوس، غبارآلود و سیاه نباشد بلکه با حالتی شاداب و رویی سفید حاضر شویم؟

ردیف	ارتباط با خدا	ارتباط با خود	ارتباط با مردم	ارتباط با طبیعت
۱ـ				
۲ـ				
۳ـ				
۴ـ				
۵ـ				

همچنین قرآن‌کریم در موارد زیادی به نقش و تأثیر زبان بدن در روابط بین انسان‌ها در دنیا و استفادهٔ صحیح از آن تأکید کرده و می‌فرماید: «از مردم [با نخوت و غرور] چهره برمتاب و در زمین با تکبر راه مرو»[۵] و در جای دیگر می‌فرماید: «بندگان خدای رحمان کسانی‌اند که روی زمین به فروتنی راه می‌روند و هرگاه جاهلان به آنها

۱ـ سورهٔ قیامت، آیات ۲۲ تا ۲۵

۲ـ سورهٔ مطفّفین، آیهٔ ۲۴

۳ـ سورهٔ فرقان، آیهٔ ۲۷

۴ـ سورهٔ رحمان، آیهٔ ۴۱

۵ـ سورهٔ لقمان، آیهٔ ۱۸

خطاب‌های ناروا کنند [با کرامت و بزرگواری] سلام گویند و درگذرند[1].
و درخصوص نحوهٔ راه رفتن دختران حضرت شعیب (ع) می‌فرماید: «پس یکی از آن دو دختر در حالی که از روی شرم و حیا گام برمی‌داشت نزد وی (نزد موسی (ع)) آمد»[2]. از این‌گونه کاربردهای زبان بدن در قرآن بسیار است که مجال بیشتر برای طرح آنها در این درس فراهم نیست.

۲ـ۲۶ـ کاربرد زبان بدن در حمل و نقل

زبان بدن میهمان‌دار هواپیما در برخورد با مسافران

- **نحوهٔ راه رفتن:** بدن راست و همراه با لبخند و ارتباط چشمی باشد. همچنین شانه‌ها راحت و راه رفتن آرام و محکم باشد، در هنگام برگشت و صحبت با مسافر، حتماً لبخند و ارتباط چشمی جهت انتقال حسی مطلوب حفظ شود. از قوز کردن و تند راه رفتن نیز خودداری شود.
- **نحوهٔ نشستن:** بدن راست باشد و لبخند و تماس چشمی حفظ شود و از تکان دادن بیش از حدّ اعضای بدن خودداری شود و...

فعالیت کلاسی ۱



آقای فلاحی میهمان‌دار هواپیماست، او در هر پرواز با مشکلات مختلفی روبه‌روست. در هر یک از موقعیت‌های زیر زبان بدن او چگونه باید باشد تا مسافران بهترین برداشت را داشته باشند؟
۱ـ مسافری خواستار تغییر صندلی خود است، اما این امکان وجود ندارد.
۲ـ مسافر از غذای هواپیما ناراضی است.
۳ـ مسافری سعی در به‌هم‌ریختن نظم کابین دارد.

بهترین حالت‌های یک راننده در موقعیت‌های مختلف

- راننده باید تماس چشمی خود را به جلو و اطراف خودرو کاملاً حفظ کند.
- با تسلط، فرمان خودرو را در اختیار خود داشته باشد.
- با لبخند خود به مسافران آرامش دهد.
- برای ارتباط با دیگران به جای بوق زدن از حرکات دست و سر استفاده کند.
- در ترافیک و حوادث پیش‌بینی‌نشده خونسردی خود را حفظ کند.
- و ...

فعالیت کلاسی ۲



متین رانندهٔ اتوبوس است، او می‌خواهد به عنوان بااخلاق‌ترین رانندهٔ شهر انتخاب شود، در هرکدام از موقعیت‌های زیر، زبان بدن او چگونه باید باشد؟
۱ـ متین در یک جلسهٔ کاری با مدیر شرکت روبه‌رو می‌شود.
۲ـ مسافران ناراضی دائماً به او اعتراض می‌کنند.
۳ـ در هنگام رانندگی به علت سهل‌انگاری رانندهٔ تاکسی، دچار حادثه می‌شود.
۴ـ مسافران برای رسیدن به مقصد عجله دارند و جاده به علت بارندگی لغزنده است.

۱ـ سورهٔ فرقان، آیهٔ ۶۳
۲ـ سورهٔ قصص، آیهٔ ۲۵

۳ـ ۲۶ ـ زبان بدن در حسابداری

یـک حسـابدار بـرای جـذب ارباب رجـوع یـا تأثیرگـذاری بر مدیـر در هنـگام جلسـهٔ اداری، بایـد مـوارد زیر را رعایـت کند:
۱ـ ارتبـاط چشـمی خـود را دائماً حفـظ کنـد. ۲ـ لبخنـد بزند. ۳ـ اشـیای روی میـز را جابه‌جا نکنـد. ۴ـ صاف، محکـم و باوقـار بنشـیند و بایستد. ۵ ـ هنگامـی کـه بر روی صندلی نشسـته اسـت زیـاد تکان نخـورد و خود را بی‌قـرار جلـوه ندهد و...

فعالیت کلاسی ۳



آقـای اخـوان حسـابدار یک شـرکت حمل‌ونقل اسـت. در پرداخت حقوق بـه یکی از رانندگان شـرکت اشـتباهی پیـش آمـده و راننـده برای رفع مشـکل به شـرکت رجوع کرده اسـت. هم‌زمان همـکار آقای اخـوان که مسـئول این اشـتباه اسـت، قصـد دارد بدون هماهنگی با سـایر کارمندان، محـل کار خود را تـرک کنـد. مدیـر بخـش حسـابداری نیز بـرای رفع این مشـکل به دفتـر کار آمده اسـت. آقـای اخوان بـرای کنتـرل وضعیـت پیش‌آمـده بایـد با هرکـدام از افراد بـالا چه وضعیت زبان بدنی داشـته باشـد تا بهتریـن پیـام را بـه آنها انتقال‌دهـد و از آشـوب و بی‌نظمی در شـرکت جلوگیری کند؟

فعالیت کلاسی ۴



به موارد زیر پاسخ دهید:
ـ مناسـب‌ترین حالـت چهـره و بدن و همچنین نحوهٔ برخورد یک حسـابدار با مدیر شـرکت در جلسـهٔ درخواسـت وام برای کارکنان.
ـ مناسب‌ترین حالت‌های چهره و بدن و همچنین نحوهٔ برخورد یک حسابدار با سایر کارمندان .

۴ـ ۲۶ ـ زبان بدن در مهدکودک

مربـی مهدکـودک بایـد مشـاهده‌گر باشـد و بـه زبـان بدن خـود و کـودکان توجه کـرده و مـوارد زیـر را رعایت کند :

- **تمـاس چشـمی:** زمانـی کـه کـودکان مضطرب‌انـد و احسـاس گنـاه می‌کننـد قـادر بـه ارتبـاط مسـتقیم چشـمی نیسـتند و بـا نـگاه کـردن بـه اطـراف خود بـا مربـی ارتباط برقـرار می‌کننـد. مربـی می‌توانـد از طریق تمـاس چشـمی بـه کـودکان محبـت کنـد و ابـراز احساسـات خـود را بـه آنها نشـان دهد.
- **شـیوهٔ تنفـس:** شـیوهٔ تنفـس کـودکان، اطلاعـات دقیقـی از آنها بـه مربـی می‌دهد. بـرای مثـال زمانی که عصبانـی یـا آشـفته باشـند کوتـاه و تنـد و در زمـان آرامـش، بلند و جـدا جدا نفس می‌کشـند.
- **حالـت چهـره:** اکثـر حـالات چهره معنای روشـنی دارنـد. به طور مثـال چهرهٔ درهـم می‌تواند نشـان‌دهندهٔ ترس، نگرانی یا آشـفتگی و یک لبخند نشـان‌دهندهٔ خوشـحالی و سـرور باشـد.
- **در آغـوش گرفتـن مربی توسـط کـودک:** این حالـت می‌تواند بـه این معنا باشـد کـه کودک نسـبت به

مربی خود احساس خوبی دارد اما ممکن است به معنی ترس یا احساس ناامنی نیز باشد. حتی ممکن است احساس تأسّف از کاری باشد که کودک قبلاً انجام داده است.

فعالیت کلاسی ۵



موارد زیر جزءِ کدام حالتِ «زبان بدنِ» کودک است؟
- کودک هنگام حرف زدن، مستقیم به صورت مربی نگاه می‌کند؛
- کودک دست‌های خود را پی در پی تکان می‌دهد؛
- کودک سر خود را پایین می‌اندازد و با دست‌هایش بازی می‌کند؛
- مربی به کودک لبخند می‌زند؛
- مربی با هیجان با کودک صحبت می‌کند؛
- مربی چهرهٔ گشاده دارد.

۵ـ۲۶ـ زبان بدن در تربیت بدنی

در ردیفی از رشته‌ها و حرفه‌ها، خصوصاً حوزهٔ ورزش، زبان بدن بخشی اصلح و لازمی از تکالیف درسی و حرفه‌ای شاغلین در آن حرفه را تشکیل می‌دهد. داوران و برگزارکنندگان مسابقات عمدتاً به این بخش (زبان بدن) می‌پردازند و با اجرای آن حرکات، بازیکنان، مربیان و سایر عوامل اجرا متوجه می‌شوند که چه باید انجام بدهند.

فعالیت کلاسی ۶



در هر یک از موارد زیر چه پیامی از طریق زبان بدن منتقل می‌شود؟
- دو کشتی‌گیر هنگام شروع مسابقه با یکدیگر دست می‌دهند؛
- بازیکن تیم والیبال دست خود را به نشانهٔ «دو» به بازیکن در خط سرویس نشان می‌دهد.
- داور چند بار دستش را به طرف یکی از دو بازیکن کاراته به صورت بالا و پایین حرکت می‌دهد.

فعالیت کلاسی ۷



آقای کریمیان مربی تیم فوتسال است، او در حینِ مسابقه متوجه می‌شود که یکی از بازیکنان به توصیه‌های او عمل نمی‌کند و در نحوهٔ بازی کاملاً خودرأی است.
به نظر شما مربی چگونه می‌تواند با استفاده از زبان بدن و با علائم و اشارات خود، رفتار و نحوهٔ بازی این بازیکن را اصلاح کند؟

۶ـ۲۶ـ بهترین مدل نشستن هنرجو در برابر والدین، هنرآموزان، مدیر و...

یکی از موارد زبان بدن، استفاده از آن برای نشان دادن احترام و ادب در مقابل دیگران از جمله والدین، هنرآموزان، مدیر و دیگر مسئولان هنرستان است. زبان بدن در نحوهٔ صحیح برخورد کردن با دیگران، به شما کمک می‌کند.

- صاف و راست بنشینید. کمر راست و شانه‌ها به عقب باشد.
- هرگز پاها را روی هم نیندازید، این نحوهٔ نشستن در برابر یک مسئول یا مقام بالاتر از ما نشان بی‌احترامی است.
- در هنگام برخاستن از روی صندلی، به سمت جلو صندلی حرکت کنید و با صاف کردن پاها برخیزید.
- از تکان دادن بیش از معمول گردن و دست و پا تا حد امکان خودداری کنید و به جای این کار، تمام بدن خود را به سمت دلخواه بچرخانید.
- تبسم بر لب داشته باشید.
- در مجالس هرگز پای خود را به سمت دیگران دراز نکنید.

فعالیت کلاسی ۸



فرزانه از کودکی مانند پسرها رفتار کرده است، اما اکنون می‌خواهد در جامعه با او همانند یک خانم محترم رفتار شود. او در وسایل نقلیهٔ عمومی، در هنرستان و همچنین در مقابل والدین خود همچون پسرها می‌نشیند و رفتار می‌کند.
به نظر شما در هریک از موقعیت‌های بالا، فرزانه چگونه باید بنشیند و چه رفتاری داشته باشد که بیان‌کنندهٔ شخصیت یک بانوی محترم باشد؟

۷ـ۲۶ـ حریم شخصی

آیا شما به حریم شخصی دیگران احترام می‌گذارید؟ آیا توقع دارید که دیگران به حریم شخصی شما احترام بگذارند؟
حریم شخصی یا حریم خصوصی، قلمرویی از زندگی فرد است که هرکس انتظار معقول دارد دیگران بدون رضایت او وارد آن نشوند یا به اطلاعات آن قلمرو دسترسی نداشته باشند. به عبارت دیگر، هر نوع سؤال و پرس‌وجو در زمینهٔ اطلاعات زندگی خصوصی، افکار، عقاید، احساسات و روش‌های زندگی که فرد مایل نباشد این اطلاعات را در اختیار دیگران بگذارد و موجب آزار و رنجیدگی‌اش می‌شود، حریم خصوصی او محسوب می‌شود. حریم شخصی افراد حوزه‌هایی به شرح زیر دارد:

۱ـ حوزهٔ اختصاصی

در هر خانواده‌ای یک حریم و حوزهٔ اختصاصی وجود دارد که حوزهٔ آسایش و آرامش والدین است و در ساعاتی از شبانه‌روز هیچ‌کس حتی فرزندان آنها نیز بدون اجازه حق ورود به آن را ندارند. این حوزه، حوزهٔ خواب و استراحت والدین است که خداوند متعال در آیات ۵۸ و ۵۹ سورهٔ نور با ظرافت و دقتی مثال‌زدنی آن را برای حفظ عفت خانواده‌ها معرفی فرموده است.

۲ــ حوزهٔ صمیمیّت

فـرد از ایـن حـوزه کـه مهم‌ترین حـوزهٔ خصوصی اسـت، به گونـه‌ای حفاظت می‌کنـد که گویی بخشـی از وجود اوسـت. تنهـا کسـانی کـه از نظـر عاطفـی بـا وی نزدیـک باشـند مجازنـد بـه ایـن حـوزه وارد شـوند. ایـن افراد عبارت‌انـد از والدیـن، همسـر، فرزنـدان، خواهـران و بـرادران. کسـانی هـم بـه فاصلـهٔ دورتـر در این حـوزه قرار می‌گیرنـد، ماننـدِ دوسـتان و بسـتگان نزدیـک. امـا همیـن افراد هـم باید بـا اذن و اجـازه وارد این حریم شـوند. همـان گونـه کـه خداونـد در سـوره نـور آیـهٔ ۲۷ می‌فرماید: «ای کسـانی کـه ایمـان آورده‌اید بـه خانه‌هایی که متعلـق بـه شـما نیسـت داخل نشـوید مگر آنکه آشـنایی دهیـد و اجـازه خواهید و بـر اهل آن سـلام کنید. این بـرای شـما بهتر اسـت باشـد که پنـد گیرید.»

۳ــ حوزهٔ دوستی

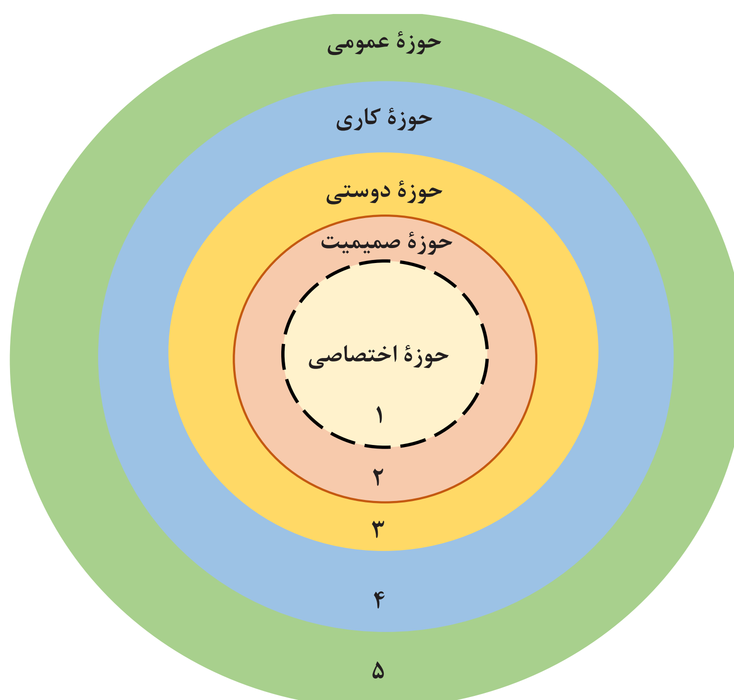
ایـن حـوزه، فاصلـهٔ فـرد را در ارتباطات غیررسـمی و بیـرون از منزل، محیط‌هـای اداری، کارکردهـای اجتماعی و همایش‌هـای دوسـتانه محفوظ نگـه می‌دارد.

۴ــ حوزهٔ کاری

حـوزهٔ کاری، حـوزه‌ای اسـت کـه فـرد در آن، فاصلهٔ خـود را با دیگران حفـظ می‌کند. افـرادی از قبیل لوله‌کش، نجّـار، پسـتچی، مغـازه‌دار محـل، کارمندان جدید در محیـط اداری و ... در این حـوزه قرار می‌گیرند.

۵ــ حوزهٔ عمومی

هنگامـی کـه بـا گـروه زیـادی از افـراد ارتباط برقـرار می‌کنیـم و به نوعی بـا آنهـا در تعامل هسـتیم، وارد حوزهٔ عمومـی ارتبـاط شـده‌ایم. مانند حـوزهٔ بازار، خیابـان و ...



شکل ۱ــ۲۶: حریم حوزه‌های ارتباطی

فعالیت کلاسی ۹



راضیه با یکی از همسالان هنرستان در مسیر برگشت از هنرستان تا خانه دوست شده است. راضیه در ابتدای آشنایی سؤالاتی را از قبیل چند سال داری؟ اهل کجا هستی؟ چند تا خواهر و برادر داری؟ شغل پدرت چیست؟ شغل مادرت چیست؟ و خانهٔ شما در کدام خیابان است؟ از او می‌پرسد.

به نظر شما برای آشنایی و ارتباط با دیگران تا چه اندازه باید وارد حریم شخصی افراد شد؟

درس ۲۷
اصول و فنون مذاکره (۱)

برای اجرای یک مذاکرهٔ خوب چه اقداماتی لازم است؟ آیا شما تا کنون با کسی مذاکره‌ای داشته‌اید؟
مذاکره مهم‌ترین و رایج‌ترین وسیلهٔ برقراری ارتباط بین انسان‌هاست. اولین تجربهٔ انسان برای مذاکره، در خانواده آغاز می‌شود و به جامعهٔ جهانی ختم می‌گردد. انسان‌ها با هم مذاکره می‌کنند تا برای تأمین نیازهای خود و به عبارت دیگر تأمین منافع مشروع خود به توافق برسند. ارتباط، روزبه‌روز گسترده‌تر می‌شود و مذاکره، یک ابزار برقراری ارتباط مؤثّر در زندگی است.

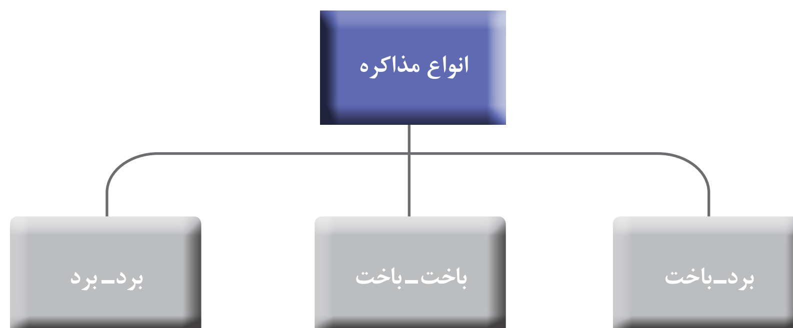
۱ــ۲۷ــ مذاکره

مذاکره، فرایندی است گفت‌وگو محور و متمرکز بر موضوعی مشخص که برای حل اختلاف یا رسیدن به منافع مشترک در بین افراد و گروه‌ها انجام می‌گیرد، مشروط به اینکه منافع و رضایت طرفین را تأمین کند. خانواده، جامعه، صاحبان کسب‌وکارها و شرکت‌ها، سیاست‌مداران و امثال اینها معمولاً با ترتیب دادن «مذاکره» اهداف و منافع خود را دنبال می‌کنند.

«یا اَیُّهَا الَّذینَ آمَنُوا اتَّقُوا اللهَ وَ قُولُوا قَولاً سدیداً»
ای کسانی که ایمان آورده‌اید تقوای الهی داشته باشید و سخن حق و درست بگویید.
سورهٔ احزاب، آیهٔ ۷۰

۲ــ۲۷ــ انواع مذاکره

انسان‌ها و جوامع بشری اهداف و خواسته‌های گوناگون مادی و غیرمادی دارند. خواسته‌هایی که ممکن است به روابط کاری، عاطفی و ... مربوط شوند. «مذاکره» نقطهٔ شروع و مقدمهٔ دستیابی به این اهداف و خواسته‌هاست. انواع مذاکره عبارت‌اند از:



نمودار ۱ــ۲۷: انواع مذاکره

مذاکرهٔ بردـ باخت
این نوع مذاکره، زمانی انجام می‌شود که طرفین مذاکره درحال کشمکش هستند و هدف هر یک مغلوب ساختن طرف دیگر است. این نوع مذاکره، اغلب در موضوعات اقتصادی و سیاسی اتفاق می‌افتد و طرفین رفتارهای محافظه‌کارانه و وارونه‌ای از خود بروز می‌دهند.

مذاکرهٔ باخت ـ باخت
حالتی از مذاکره است که در آن طرفین درگیر به علت پایین نیامدن از مواضع خود و نپذیرفتن شرایط یکدیگر، نتیجه نمی‌گیرند و زمان را بیهوده از دست می‌دهند. این نوع مذاکره اغلب بدون شناخت کافی طرفین از یکدیگر اتفاق می‌افتد و هیچ نتیجهٔ مثبتی برای طرفین ندارد.

مذاکرهٔ بردـ برد
در این نوع مذاکره، هدف حل مسئله یا مشکلی است به صورت مشارکتی برای رسیدن به توافق و یا یافتن راه‌حلی که نفع طرفین مذاکره را در پی داشته باشد و معمولاً طرفین مذاکره در پایان به نتیجهٔ قابل قبولی می‌رسند.

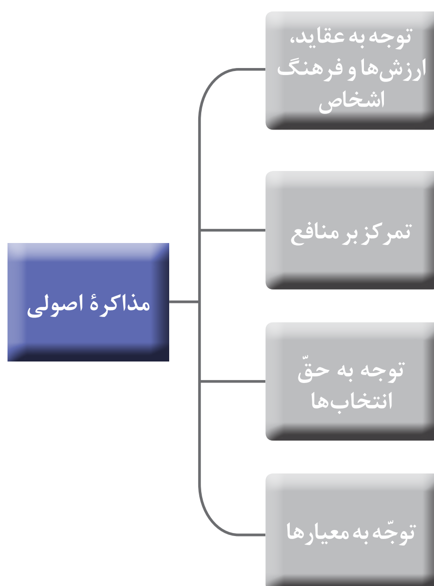
فعالیت کلاسی ۱



سحر می‌خواهد مطلبی را در خصوص شیوهٔ صحیح تربیت کودکان در یک مجله چاپ کند. به همین منظور وارد دفتر مجله می‌شود و می‌خواهد با سردبیر دربارهٔ چاپ مطلب خود در مجله صحبت کند. هدف او فقط این است که به هر طریقی مطلبش در مجله چاپ شود و به مسائل پیرامون آن توجهی ندارد.
رفتار سحر را چگونه ارزیابی می‌کنید؟ به نظر شما او برای اینکه بتواند در درازمدت نیز با این مجله همکاری کند چه مواردی را باید مدنظر قرار دهد؟

۳ـ۲۷ـ مذاکرهٔ اصولی (معقول و منطقی)

هر مذاکره‌کننده، علاوه بر اینکه می‌خواهد در موضوع مورد مذاکره به توافق برسد، مایل است روابط کاری و انسانی خوبی نیز با طرف مقابل برقرار کند تا در آینده هم بتواند روابط خود را با او ادامه دهد. بنابراین طرفین به مذاکرهٔ اصولی نیاز دارند. برقراری ارتباط برای رسیدن به توافق براساس راه‌حل‌ها و راه‌کارهایی که بر معیارهای قابل قبول استوار باشد و منافع طرفین را منصفانه تأمین نماید، «مذاکرهٔ اصولی» نامیده شده است.
در مذاکرهٔ اصولی باید به چهار توصیهٔ مهم (نمودار ۳ـ۲۷) توجه داشت.



نمودار ۲ـ۲۷: چهار توصیهٔ مهم در مذاکرهٔ اصولی

چند توصیه برای مذاکرهٔ اصولی

- **توجه به ارزش‌ها و فرهنگ اشخاص (اشخاص را از مسائل جدا کنید)**

باید توجه داشت افرادی که با آنها در ارتباط هستید، ارزش‌ها، احساسات و دیدگاه‌های گوناگونی دارند. توجه به این تفاوت‌ها، روند مذاکره را بهبود می‌بخشد. بنابراین هرگز نباید به فرهنگ، قومیت و ارزش‌های دینی و ملی طرف مقابل توهین کرد یا آنها را نادیده گرفت چرا که این کار سبب رنجش و شکاف بیشتر بین طرفین می‌شود. همچنین در یک مذاکرهٔ اصولی باید به ویژگی‌های شخصیتی و رفتاری افراد توجه کرد نه به ویژگی‌های شخصی و ظاهری آنها. همان‌طور که امام علی (ع) می‌فرماید: «به گفتار نگاه کن نه به گوینده»[1].

- **بر منافع تمرکز کنید نه بر مواضع**

هدف مذاکره تأمین خواسته‌های طرفین است. تمام جزئیات را به دقت بیان کنید و تنها بر مواضع خود اصرار نورزید و انعطاف‌پذیر باشید. همچنین نشان دهید که بر منافع طرف مقابل نیز توجه دارید. باید با ذهن باز و دیدگاهی منطقی پشت میز مذاکره نشست و برای رسیدن به توافق مشترک به دنبال بهترین راه‌حل بود.

- **توجّه به حقّ انتخاب‌ها**

برای دستیابی به راه‌حل‌های گوناگون ابتدا جلساتی میان دوستان برگزار کنید و بدون در نظر گرفتن معایب و انتقادات، ایده‌هایی را که به ذهن هر شخص می‌رسد یادداشت کنید. در مرحلهٔ بعد از میان ایده‌های ثبت‌شده، ایدهٔ برتر را انتخاب کنید و با دیدی انتقادی آن را بررسی و اصلاح کنید.
خداوند متعال در این مورد می‌فرماید: «پس بندگان مرا بشارت ده: همان‌هایی که به سخنان گوش فرا می‌دهند و بهترین آنها را پیروی می‌کنند. اینان‌اند که خدایشان هدایت کرده است و هم اینان‌اند خردمندان»[2].

- **توجه به معیارها و موازین**

باید در پی یافتن معیارهایی بود که طرفین را برای رسیدن به هدف مشترک که همان توافق عادلانه است یاری کند. برای رسیدن به این خواسته، باید برای گفته‌های خود دلیل بیاورید و برای دلایل طرف مقابل شنوندهٔ خوبی باشید.
خداوند در این مورد می‌فرماید: «بگو دلیل خود را بیاورید اگر راست می‌گویید»[3].

۱ـ غُررالحکم و دُررالکلم، حدیث ۵۰۴۸
۲ـ سورهٔ زُمر، آیهٔ ۱۷ و ۱۸
۳ـ سورهٔ نمل، آیهٔ ۶۴

فعالیت کلاسی ۲



دو شرکت قصد دارند برای رسیدن به توافق دربارهٔ یک معامله و نحوهٔ حمل‌ونقل محصول و توزیع آن مذاکره کنند. شرکت اول می‌خواهد محصول را حداکثر تا دو روز آینده در شهر خود تحویل بگیرد و شرکت دوم نمی‌تواند کلّ هزینهٔ حمل‌ونقل را پرداخت کند. از طرف دیگر هر دو شرکت برای توزیع محصول با کمبود وسیلهٔ نقلیه روبه‌رو هستند.

به گروه‌های شش‌نفره تقسیم شوید. سه نفر به نمایندگی شرکتِ «الف» و سه نفر دیگر به نمایندگی شرکتِ «ب». در خصوص موضوعات گفته شده مذاکره کنید. نتایج مذاکرهٔ هر گروه را اعلام نمایید و گروهی که بهترین راه‌حل را ارائه داده است مشخص کنید . همچنین مواردی را که باعث شده است به توافق دوجانبه برسند، یادداشت کنید. ضمناً در مذاکرهٔ بین گروه‌ها، کدام‌یک از چهار توصیهٔ مهم در مذاکره (نمودار ۲ـ۲۷) نادیده گرفته شده و مورد توجّه قرار نگرفته است؟

فعالیت کلاسی ۳



باشگاه ورزشی رعد برای اجرای مسابقات با باشگاه ورزشی شهاب، لازم است که تیم‌های خود را به آن باشگاه معرفی کند. لذا از باشگاه شهاب درخواست قرار ملاقات می‌کند و باشگاه شهاب نیز قرار ملاقات را تنظیم می‌کند. اکنون باشگاه ورزشی رعد باید افرادی را برای بحث و مذاکره در خصوص تیم‌ها به جلسهٔ موردنظر اعزام کند.

به نظر شما باشگاه رعد برای اینکه بتواند در اولین جلسهٔ ملاقات، تیم‌های خود را معرفی کند چه فرد یا افرادی را باید انتخاب و اعزام نماید و آنها چه نکاتی را باید در مذاکره رعایت کنند؟

۴ـ۲۷ـ اهمیّت مذاکره

- مذاکره مهم‌ترین و رایج‌ترین وسیلهٔ برقراری ارتباط بین انسان‌هاست.
- انسان‌ها با یکدیگر مذاکره می‌کنند تا برای کسب منافعی نظیر ثروت، قدرت، حقوق و ... به توافق برسند.
- مذاکره چیزی را ایجاد و خلق می‌کند که هیچ‌یک از طرفین به تنهایی قادر به خلق آن نیستند.
- مذاکره، مشکل، نزاع و اختلاف عقیده بین طرفین درگیر را رفع می‌کند.
- مذاکره می‌تواند دشمنی‌ها و کدورت‌ها را به دوستی‌های گرم و صمیمی تبدیل کند و فاصله‌ها را از بین ببرد.

۵ـ۲۷ـ عناصرِ مذاکره

در هر مذاکره‌ای باید به سه عنصر حیاتی زیر توجه کرد:

۱. اطلاعات: هر طرف مذاکره که درک و شناخت بیشتری از موضوع مذاکره داشته باشد، در روند مذاکره موفق تر است.

۲. زمان: زمان عامل مهمی در انجام مذاکره است. هیچ وقت در تنگنایِ وقت مذاکره نکنید و اجازه ندهید که طرف مقابل احساس کند در تنگنای وقت هستید.

۳. قدرت: هیچ وقت قدرت مذاکره کردن را به طرف مقابل واگذار نکنید.

نمودار ۳ـ۲۷: عناصر مذاکره

فعالیت کلاسی ۴



سازمان محیط زیست برای کاهش آلودگی در کلان‌شهرها با سازمان کنترل ترافیک شهری وارد مرحلهٔ مذاکره شده است.
به نظر شما هدف از اجرای این مذاکره چیست؟ اگر شما عضو یکی از گروه‌های طرف مذاکره بودید چه موضوعاتی را مطرح می‌کردید؟ پیشنهادهای خود را بیان کنید.

۶ـ۲۷ـ چند توصیه برای مذاکرهٔ موفق

- سؤال طرح کردن بهتر از حرف زدن است.
- در خلوت امتیاز بگیرید و در حضور دیگران امتیاز بدهید.
- گاهی با سکوت کردن می‌توان امتیازهایی گرفت که با حرف زدن، کسب آنها امکان‌پذیر نیست.
- اگر به صورت گروهی به مذاکره بروید فشار روانی کمتری به شما وارد می‌شود.
- مذاکره‌کنندهٔ قوی می‌داند که تحت هر شرایطی باید به آخرین لحظات مذاکره توجه داشته باشد.
- هرگز انتظار طرف مقابل را بالا نبرید و وعده‌های عجیب ندهید.

فعالیت کلاسی ۵

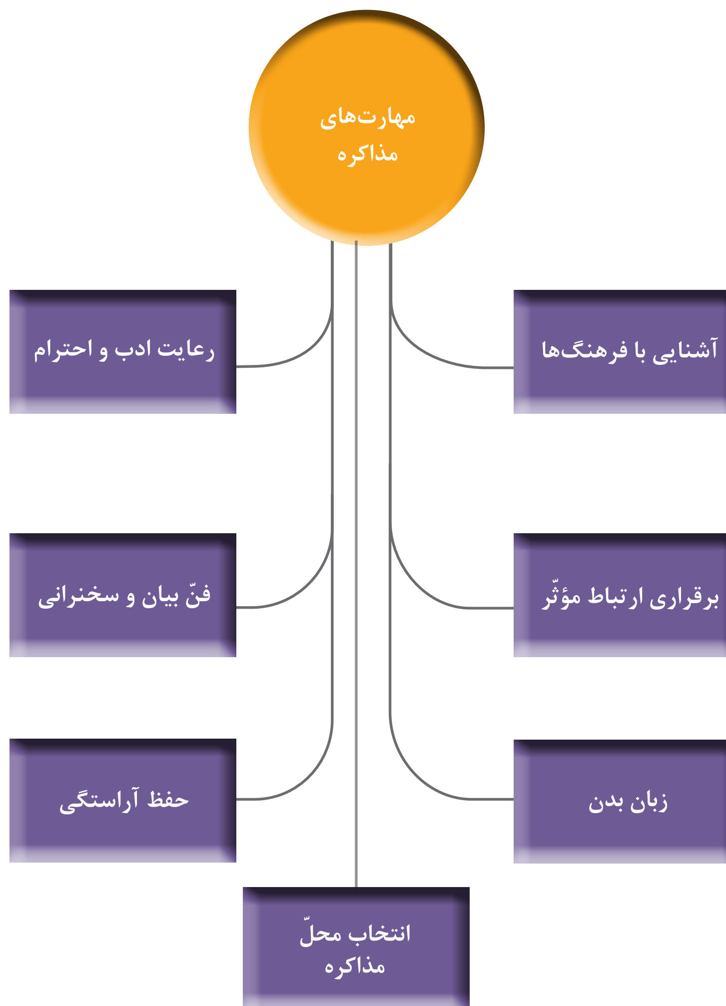


فرزندی به پدر و مادر خود می‌گوید بی‌انگیزه است و دیگر حوصلهٔ زندگی، درس و مدرسه را ندارد. پدر خشمگین می‌شود و در جواب می‌گوید: من و مادرت بهترینِ زندگی را برای تو فراهم کرده‌ایم. امکانات خوب، خانوادهٔ خوب و ... چرا ناشکری می‌کنی؟ تو واقعاً قدرشناس نیستی!
به نظر شما این برخورد پدر، انگیزه را به فرزند برمی‌گرداند و او را قانع می‌کند؟ شما چه رفتاری را برای برخورد با این‌گونه موارد پیشنهاد می‌دهید؟

درس ۲۸
اصول و فنون مذاکره (۲)

۱ـ۲۸ـ مهارت‌های مذاکره

افـراد در برقـراری ارتبـاط و بـرای رسـیدن بـه نتیجـهٔ موردنظـر در مذاکـرات نیازمنـد آشـنایی و به‌کارگیـری مهارت‌هـای مذاکـره هسـتند. مهارت‌هـای مذاکـره در کاهـش تعارضـات و حـل اختلافـات بین طرفیـن مذاکره بسـیار مؤثر اسـت.



نمودار ۱ـ۲۸: مهارت‌های مذاکره

آشنایی با فرهنگ‌ها

در مذاکـره بایـد بـه فرهنـگ و ویژگی‌هـای طـرف مذاکره‌کننـده توجـه کـرد. لـذا قبـل از مذاکره لازم اسـت با مـوارد مرتبـط بـا طـرف مقابل به شـرح زیر آشـنا شـویم:

ویژگی‌های فرهنگی و آداب و رسوم مانند پوشش و لباس، عادات غذایی، هدیه دادن و ...، رفتارها و علائق اجتماعی مانند علاقه به تیم ورزشی یا به گروه خاصّ اجتماعی و...، تعلقات صنفی، گروهی و طبقاتی مانند تولیدکنندگان، توزیع‌کنندگان و ... . این آمادگی‌های مقدماتی می‌تواند به شما در اجرای یک مذاکرهٔ موفق کمک کند.

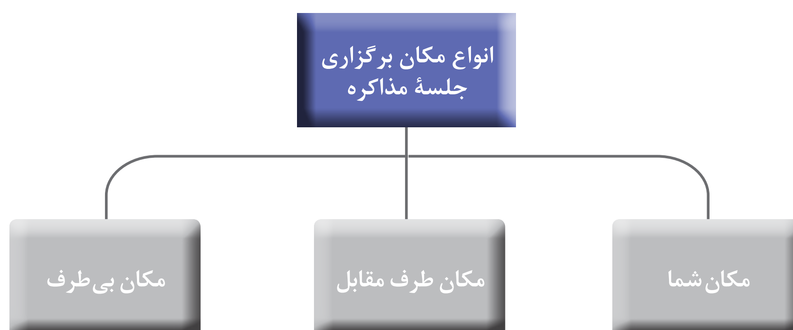
فعالیت کلاسی ۱



یک شرکت در زمینهٔ تولید مواد غذایی فعالیت می‌کند. این شرکت قصد دارد محصولات خود را به چند منطقه صادر کند. به همین منظور با یک شرکت حمل‌ونقل وارد مذاکره می‌شود.
به نظر شما این شرکت برای اینکه بتواند محصولات خود را درست و صحیح به مناطق مختلف ارسال کند در بستن قرارداد با شرکت حمل‌ونقل به چه مواردی باید توجه کند؟

انتخاب محل مذاکره

بهترین محل برای مذاکره محلی است که بتوانید در آنجا کنترل خود را بر روند مذاکره به حداکثر برسانید. مذاکره‌کننده معمولاً محیط‌هایی را که باعث تقویت توانایی‌اش برای دستیابی به موفقیت در مذاکره می‌شود می‌شناسد. تعیین مکانی مناسب برای برگزاری جلسهٔ مذاکره و استفاده از عواملی مانند فضای مناسب، نور کافی، تهویه، دمای مناسب، وسایل سمعی و بصری، راحتی صندلی و... می‌تواند در روند مذاکره ثمربخش واقع شود.



نمودار ۲ـ۲۸: انواع محل مذاکره

مکان موردنظر شما

مذاکره در محل موردنظر شما باعث افزایش توانایی شما در کنترل جلسه و مهار عواملی مانند خستگی و عوامل ناراحت‌کنندهٔ فیزیکی دیگر می‌گردد. همچنین شما از امتیاز ارتباط سریع با مافوق برای مشورت و تهیهٔ اطلاعات موردنیاز و احساس امنیت روحی بهره‌مند می‌شوید.

- **مکان موردنظر طرف مقابل**

امکان دارد شما در محل کار یا مکان موردنظر طرف مقابل احساس راحت و آرامی نداشته باشید. در صورتی که چنان مکانی برای گفت‌وگو انتخاب شد باید با اعتماد به نفس و با آمادگی کامل و بدون اینکه تحت تأثیر قرار بگیرید، حرکات و طرز تفکر طرف مذاکره را دقیقاً مورد توجه قرار دهید. زیرا در این شرایط طرف مقابل، اغلب با برنامه‌ریزی دقیق وارد مذاکره می‌شود.

- **مکان بی‌طرف**

گاهی پیش می‌آید که هیچ‌کدام از دو طرف در تعیین مکان یکی از طرفین برای برگزاری مذاکرات، به توافق نمی‌رسند، یا اینکه طرفین دربارهٔ موضوعی اختلاف بسیار دارند. در این موارد توصیه می‌شود برای مذاکرات از یک محل بی‌طرف استفاده کنند.

فعالیت کلاسی ۲



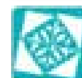
یک شرکت حسابرسی، مذاکرات خود را با شرکت «الف» برای انجام دادن امور حسابرسی در هتل برگزار می‌کند.

محل مذاکرهٔ شرکت حسابرسی کدام‌یک از انواع محل‌های مذاکره است؟ به نظر شما چرا جلسهٔ مذاکره در مکان یکی از طرفین تشکیل نشده است؟ انتخاب محل این نوع مذاکره چه معایب و چه مزایایی می‌تواند داشته باشد؟

رعایت احترام و ادب

یکی از مهارت‌های مهم در مذاکرات، رعایت ادب و حفظ احترام طرف مذاکره‌کننده است. بی‌احترامی و حرمت‌شکنی (در نحوهٔ بیان مطلب، صدا زدن، نگاه کردن و ...) ممکن است برای مخاطب حالتی روانی به وجود آورد به طوری که دیگر سخنان گوینده را نپذیرد و در روند مذاکره نیز تأثیر منفی بگذارد. از این جهت رعایت ادب و احترام طرف مذاکره‌کننده باید موردتوجه قرار گیرد.

فعالیت غیرکلاسی ۱



مذاکره‌ای را در یک فیلم یا در یک جلسهٔ مذاکره ببینید و بشنوید و روند مذاکره را از جهات مختلف مورد بررسی و تحلیل قرار دهید. سپس بیان کنید در موفقیت‌آمیز بودن یا نبودن آن مذاکره چه عواملی مؤثر بوده‌اند؟

فعالیت کلاسی ۳



در گروه‌های کلاسی، موارد زیر را انجام دهید:

ـ هر کدام از گروه‌ها در دو طرف مذاکره قرار گیرند و یکی از موضوعات را انتخاب و دربارهٔ آن مذاکره کنند.

ـ مدت زمان مذاکرهٔ هر گروه در کلاس پنج دقیقه است.

ـ مهارت‌های مذاکره را در نظر بگیرید و آنها را ثبت کنید.
ـ در پایان، بهترین گروه مذاکره‌کننده انتخاب شود و دلایل انتخاب نیز اعلام گردد.

گروه دو نفره	گروه چهارنفره
ـ گفت‌وگوی بازیکن با مدیرعامل باشگاه بر سر مبلغ قرارداد؛ ـ مصاحبهٔ استخدامی حسابدار با فرد مصاحبه‌گر؛ ـ مصاحبهٔ استخدامی مربی مهدکودک با مدیر مهدکودک؛	ـ جلسهٔ گفت‌وگوی اعضای شورای هنرجویان با شورای هنرستان؛ ـ موضوع آلودگی هوا با حضور سازمان محیط‌زیست و سازمان تاکسیرانی؛

۲ـ۲۸ـ پیشنهاد در مذاکره

پیشنهاد دادن در مذاکرات برای موفقیت پیشنهاددهنده نقش اساسی دارد. از قبل می‌توانید تصمیم بگیرید که در پیشنهاد دادن اولین نفر باشید یا اینکه تصمیم دارید به پیشنهاد طرف مقابل جواب دهید.

نکته:
ـ تا زمانی که مطلبی برای گفتن ندارید صحبت نکنید.
ـ پیشنهادهای خود را با کمترین هیجان بیان کنید.
ـ برای اینکه طرف مقابل اظهارات شما را جدی بگیرد پیشنهاد خود را با زبانی قاطع و رسا بیان کنید.
ـ برای تصمیم‌گیری در مورد هر پیشنهاد جدید، فرصت بخواهید.

فعالیت کلاسی ۴



یک شرکت نرم‌افزاری قصد دارد یکی از نرم‌افزارهای خود را که در مورد طراحی فضاهای ورزشی است به یک باشگاه ورزشی بفروشد. سجاد مسئول بازاریابی و مذاکره برای فروش این نرم‌افزار است.
به نظر شما این بازاریاب چه نکاتی را باید در زمان مذاکره در نظر داشته باشد تا بتواند مدیر باشگاه ورزشی را به خرید این نرم‌افزار متقاعد سازد؟

۳ــ۲۸ــ نبایدهای مذاکره

در مذاکره باید به اصولی توجه داشت و آن اصول را برای اجرای یک مذاکرۀ خوب و پایداریِ ارتباط با طرف‌های مذاکره به‌کار بست. نبایدهایی نیز در مذاکره وجود دارد که باید آنها را شناخت و تا حد امکان برای انجام دادن یک مذاکرۀ خوب با طرف مقابل از آنها اجتناب کرد.

فعالیت کلاسی ۵



نبایدهایی را که باید از قبل و در حین یک مذاکرۀ خوب رعایت کرد در جدول زیر بنویسید.

نبایدهای یک مذاکره
۱ــ بدون اطلاعات کافی و آمادگی قبلی مذاکره نکنید.
۲ــ به طرف مقابل چیزی تحمیل نکنید.
۳ــ به طرف مقابل بی‌احترامی نکنید.
۴ــ به حواشی مذاکره نپردازید.
۵ــ بهانه به دست طرف مقابل ندهید.
۶ــ
۷ــ
۸ــ
۹ــ
۱۰ــ

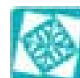
فعالیت کلاسی ۶



متناسب با رشتۀ خود شیوۀ صحیح مذاکرۀ اصولی را در موارد زیر بیان کنید.

ـ مدیر آژانس هواپیمایی می‌خواهد با شرکت حمل‌ونقل هوایی وارد مذاکره شود.
ـ مدیر مهدکودک می‌خواهد با مدیر استخر وارد مذاکره شود.
ـ فردی برای بستن قرارداد با شرکت حسابداری وارد مذاکره می‌شود.
ـ ورزشکاری برای بستن قرارداد با مدیرعامل باشگاه وارد مذاکره می‌شود.

فعالیت غیرکلاسی پایانی



برای اصلاح رابطهٔ خود با خدا، با خود، با مردم و با طبیعت چه اقداماتی داشته‌اید یا خواهید داشت؟

سعی کنید اقدامات خود را در این چهار عرصهٔ ارتباطی مانند نمونهٔ زیر به طور روزانه و به تفکیک در دفترچه‌ای یادداشت کنید و هر چند وقت یک بار آنها را برای خود مرور کنید و موارد جدید را بر آنها بیفزایید و در پایان هر ماه به خود از ۱ تا ۲۰ نمره بدهید.

در پایان هر سال مجدداً خود را ارزیابی کنید. این اقدام را برای سال‌های بعد نیز تکرار کنید و این دفترچهٔ عملکردی را به عنوان یک عهد و پیمان، نزد خود نگه دارید و با توجه به کسب آگاهی‌های جدید، آن را کامل‌تر کنید. یک نام زیبا نیز برای این دفترچه انتخاب کنید.

اقدامات من برای اصلاح رابطه با خویش:

ـ سعی می‌کنم هر روز غیر از فعالیت‌های معمول روزانه، حداقل نیم ساعت فعالیت بدنی مفید و مؤثّر داشته باشم.

ـ هرگز از موادی که به بدن من آسیب می‌زنند استفاده نمی‌کنم.

ـ به توانایی‌های خود اعتماد دارم و سعی می‌کنم هر روز بر این توانایی‌های خود بیفزایم.

ـ

ـ

اقدامات من برای اصلاح رابطه با خدا:

ـ شاکر و سپاسگزار نعمت‌های خداوند هستم و در استفاده از نعمت‌هایش هرگز اسراف نمی‌کنم.

ـ نمازهای پنج‌گانهٔ خویش را با خشوع و توجّه و با ظاهری آراسته و به موقع اقامه می‌کنم.

ـ کارهایم را در جهت رضای خدا و برای خدمت به بندگان او انجام می‌دهم.

ـ

ـ

اقدامات من برای اصلاح رابطه با دیگران:

ـ همواره به والدین خود احترام می‌گذارم و کاری برخلاف میل و ارادهٔ آنها انجام نمی‌دهم مگر آنکه نظر آنها برخلاف فرمان خدا باشد.

ـ هرگز به دیگران دروغ نمی‌گویم زیرا دوست ندارم دیگران به من دروغ بگویند.

ـ هرگز با سرعت غیرمجاز رانندگی نمی‌کنم و برای حفظ سلامتی خود و دیگران همواره به قوانین پای‌بند خواهم بود.

ـ هر روز با بدن و لباس آراسته به محل درس یا کار خود مراجعه می‌کنم.

اقدامات من برای اصلاح رابطه با طبیعت و سایر مخلوقات الهی:

ـ همواره قیامت را در پیش روی خود می‌دانم و خود را برای یک حسابرسی عادلانه در آن روز آماده می‌کنم.

ـ هرگز زباله‌ها مخصوصاً زباله‌های غیر قابل تجزیه را در طبیعت و محیط زیست رها نمی‌کنم.
ـ در توسعهٔ فضای سبز هنرستان و محل زندگی خود تلاش می‌کنم. مثلاً به آبیاری آنها کمک می‌کنم و لااقل سالی یک درخت در یک محل مناسب می‌کارم.
ـ موقع وضو گرفتن، مسواک زدن، استحمام و شستن دست و صورت فقط در هنگام لزوم شیر آب را باز می‌کنم تا از هدر رفتن آب جلوگیری کنم. مثلاً در طول مدت مسواک زدن شیر آب را حتماً می‌بندم.

خداوندا ای خالق سمیع و بصیر با تو عهد و پیمان می‌بندیم که:

۱ـ در همه حال و در همهٔ روابط چهارگانه خویش رضای تو را در نظر بگیریم و از امر و فرمان تو سرپیچی نکنیم.

۲ـ طبیعت و همهٔ اجزای آن را نعمت گران‌بهای تو برای خود و دیگران و نسل‌های آینده بدانیم و در حفظ و حراست از آن نهایت دقّت و تلاش را داشته باشیم و در بهره‌مندی از آن اسراف نورزیم و از مرز حق و عدل خارج نشویم.

۳ـ در روابطمان با دیگران همواره خود را جای آنها قرار دهیم و آنچه را برای خود می‌پسندیم برای دیگران هم بپسندیم و آنچه را برای خود نمی‌پسندیم برای دیگران هم نپسندیم.

۴ـ در همهٔ روابطمان ضمن حفظ عزّت و کرامت خویش به عنوان خلیفهٔ خدا روی زمین، سعی نماییم حقوق طبیعت و همهٔ همنوعانمان را رعایت کنیم و ذرّه‌ای از مسیر حق و عدل خارج نشویم.

این عهدنامه را با دل‌نوشته‌های خود کامل کنید.

منابع کتاب ارتباط مؤثّر

منابع فارسی

۱ـ امیر نوری، غلامعلی (۱۳۸۴). گویندگی و فن بیان (در جستجوی زبان معیار). تحقیق و توسعه رادیو. تهران.

۲ـ امینی، کاظم (۱۳۹۰). آیین نگارش مکاتبات اداری، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی، چاپ ۲۹.

۳ـ پیز، آلن (۱۳۸۹). زبان بدن. ترجمه: هاشمی، سید محمود و شعیبی، فاطمه.

۴ـ تریسی، برایان (۱۳۹۲). مدیریت زمان. ترجمه: بقوسیان، ژان و عطرسائی، بنفشه. انتشارات برقعی. چاپ اول.

۵ـ تریسی، برایان (۱۳۸۸). قدرت بیان: حرف بزن تا برنده شوی. ترجمه: آقایی، پروین. ناشر اشکذر.

۶ـ جنتری، ویلیام دویل (۱۳۹۰). مدیریت خشم. ترجمه: سمیعی، عزیزالله و گرامی بروجردی، سعید. تهران: کتاب آوند دانش. چاپ اول.

۷ـ حکیمی، محمدرضا با همکاری محمد و علی حکیمی (۱۳۵۸). الحیاه. دفتر نشر فرهنگ اسلامی. تهران.

۸ـ سوزان، نیومن (۱۳۹۳). ۲۵۰ راه برای نه گفتن. ترجمه: فلاح، سمانه. تهران: طاهریان.

۹ـ شبانعلی، محمدرضا (۱۳۹۴). فنون مذاکره. مؤسسهٔ علمی فرهنگی نص.

۱۰ـ غیاث فخری، عاطفه و بینازاده، محمد (۱۳۹۴). مجموعهٔ کتاب‌های مهارت‌های زندگی. تهران: هنر آبی.

۱۱ـ فیشر، راجر و یوری، ویلیام (۱۳۹۴). اصول و فنون مذاکره. ترجمه: حیدری، مسعود. ناشر: سازمان مدیریت صنعتی.

۱۲ـ کول، کریس (۱۳۹۴). کلید طلایی ارتباطات. ترجمه: آل یاسین، محمدرضا. نشر هامون.

۱۳ـ میرزایی اهرنجانی، حسن (۱۳۷۳). مهارت و هنر خوب گوش دادن. دانش مدیریت. شماره ۲۴.

منابع لاتین

1.Adair, J. (2011). The Most Important Management Skill of All. Pan Macmillan press. Effective Communication (Revised Edition): 272 pages.

2. Bhatnagar, N., Bhatnagar, M. (2012). Effective Communication and soft skills: strategies for success. Pearson University Press.

3. Berkel, L. & Constantine, M. G. (2005). Relational variables and life satisfaction in African American and Asian American Journal of College Counseling, college women, 8, 5-15.

4. Castells, M. (2009). Communication power. Oxford University press.

5. Glenny, L. (2008). Perspectives of communication in the Australian public sector. Journal of communication Management, 12, 152-168.

6. Huang Y. (2010). Family communication patterns, communication apprehension and soci ـ communicative orientates orientation. A Study of Chinese Students [Dissertation]: University of Akron.

7. Joseph, A. D. (2015). The Interpersonal Communication. Pearson University Press.

8. Mckay, M., Davis, M., & Fanning, P. (2013). Messages: the communication skills. Oakland University Press.

9. Miskimmon, A., Oloughlin, B., & Roselle, L. (2013). Strategic Narratives: Communication power and the new world order. Routledge, Taylor & Francis Group: New York and London

10. Mortensen, D. (2008). Communication theory second edition. Transaction Publishers Press.

11. Nielsen, J. (2008). Effective communication skills, Xlibris Corporation Press.

12. Wood, J. T. (2016). Interpersonal communication: everyday encounters. CENGAGE Learning Press.

